



**Volksbank  
im Harz eG**  
*... meine Bank*



Freundliche Büroräume, Kunden, die herzlich begrüßt und umsorgt werden, Mitarbeiter, die sich gegenseitig Türen öffnen - die Volksbank im Harz hat ein klares Ziel: Sie will in ihrer Region die Nummer 1 werden. Wie sie das schafft? Mit einer neuen Strategie und Mitarbeitern, die diese mit Herzblut umsetzen. Wir wurden mit der Entwicklung eines Dialogbildes beauftragt, damit die Vision nicht nur

in einer formulierten, sondern auch in einer visualisierten Form entsteht. So kann sie greifbarer und nachhaltiger an Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden kommuniziert werden.

# DIE ENTWICKLUNG

## DES DIALOGBILDES

Zunächst hat die Volksbank im Harz zusammen mit der Unternehmensberatung Goldpark eine neue Vision entwickelt. In der finalen Phase der Ausformulierung kamen wir dazu und begannen mit der Visualisierung. Wir kreierten verschiedene Bildwelten, die einen Rahmen für das spätere Dialogbild darstellen könnten. Der ausgewählte Favorit wurde dann in mehreren Workshops weiter detailliert und mit Leben gefüllt.

Die Grundidee der Puzzle-Welt ist schnell erfassbar: Die Volksbank im Harz hat ihre Geschäftsbereiche neu geordnet und zu einem großen Ganzen zusammengefügt. Als Mitgliedsbank mit starkem Gemeinschaftssinn hält sie die Region zusammen und steht für jedermann offen.

## KOMPETENZEN

- Nr. 1 der Region werden
- reine Mitgliederbank werden
- Ansprache von fokussierten Zielgruppen
- Kommunikation des genossenschaftlichen Verbundes
- motivierte, kompetente und erfolgreiche Mitarbeiter
- ganzheitlicher Beratungsansatz

# EINIGE BEISPIELSZENEN

## AUS DEM DIALOGBILD



Die Volksbank im Harz kümmert sich um alle Kunden. Zielgruppen mit besonderen Bedürfnissen oder Wünschen werden besonders fokussiert betreut. Zu diesen Gruppen gehören z.B. Senioren, der Jugendmarkt oder Frauen-Banking.



Die Mitarbeiter der Volksbank im Harz sind hoch motiviert. Leistung wird gefordert, aber auch gefördert und honoriert. Das Bild zeigt einen Mitarbeiter, der eine Auszeichnung für seine gute Arbeit bekommt. Seine Kollegen freuen sich mit ihm.



Die Mitarbeiter der Volksbank im Harz kümmern sich auch um ihre älteren Kunden. Unser Bild zeigt einen Mitarbeiter bei einer Schulung zum Thema „Internetbanking“.



Dieses Bild zeigt die Angestellten der Volksbank im Harz in ihrer Rolle als Berater. Sie sind stets freundlich und haben ein offenes Ohr für ihre Kunden. Nicht frontal gegenüber sitzend, sondern gemeinsam als Team schauen hier Berater und Kunden auf den Monitor, um die beste Lösung zu finden.

## DER AUFTRAGGEBER



**Jürgen Bartsch**  
Leiter Privatkundenbank  
Volksbank im Harz

„Das Dialogbild haben wir in einer Mitarbeiterveranstaltung unseren Mitarbeitern in Gruppen von 10 bis 14 Personen vorgestellt. Eingebunden in die Präsentation waren alle in der Dialog- und Steuerungsgruppe tätigen Mitarbeiter. Die Kollegen haben sich das Dialogbild angeschaut und gesagt, was ihnen dabei aufgefallen ist. So ist ein Dialog entstanden und wir konnten den Mitarbeitern erläutern, was wir mit dem Dialogbild aussagen wollen. Da wir zu dem Dialogbild einen Leitfaden entwickelt hatten, war gewährleistet, dass zu den Teilbildern in den unterschiedlichen Gruppen gleiche Aussagen getroffen wurden. Zum Abschluss der Veranstaltung hat jeder Mitarbeiter das Dialogbild in Puzzleform bekommen. Heute nutzen wir das Dialogbild bei Vertreter-, Mitglieder- und Kundenversammlungen als Blickfang und Diskussionsgrundlage zur Vorstellung der Volksbank im Harz als Mitgliederbank im Jahr 2015.“