

BETRIEBSVEREINBARUNG
gem. § 96a ArbVG iVm § 73 PBVG
betreffend
Mystery Shopping „Bankprodukte“,
durchgeführt durch einen externen Partner im Auftrag der BAWAG P.S.K. in
den Filialen des zwischen Österreichischen Post AG und BAWAG P.S.K.
gemeinsam vereinbarten Zielnetzwerkes

abgeschlossen zwischen der Österreichischen Post AG

und dem

Zentralausschuss der Bediensteten der Österreichischen Post AG

Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher/weiblicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

Zielsetzung

Das Mystery Shopping ist ein wichtiges Messinstrument, um die Einhaltung von internen Standards in Bezug auf Bankprodukte zu überprüfen, diese eventuell zu verbessern und weiterzuentwickeln.

Räumlicher Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für die Filialen des zwischen Österreichischer Post AG und BAWAG P.S.K. gemeinsam vereinbarten Zielnetzwerkes.

Zeitlicher Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt befristet vom 1. Juni 2013 bis 31. Mai 2014.



Persönlicher Geltungsbereich

Diese Betriebsvereinbarung gilt für alle in im räumlichen Geltungsbereich definierten Filialen (Teams Post/Teams Bank) Dienst versehenden Dienstordnungs (DO)-MitarbeiterInnen, Bedienstete, deren Dienstverhältnis dem Kollektivvertrag gemäß § 19 Abs. 3 Poststrukturgesetz (PTSG) unterliegt, sowie Beamte, welche der Österreichischen Post AG gemäß § 17 Abs. 1 PTSG auf Dauer ihres Dienststandes zur Dienstleistung zugewiesen sind .

Mystery Shopping

Durchführung

Das Mystery Shopping unterstützt objektiv und unmittelbar die Einhaltung von internen Standards sowie die Überprüfung der Beratungs- und Servicequalität.

Das Mystery Shopping wird durch einen externen Partner umgesetzt. Der BAWAG P.S.K. werden grundsätzlich keine Namen der getesteten Mitarbeiter seitens des Partners genannt. Eine diesbezügliche Vertraulichkeitserklärung muss der BAWAG P.S.K. bzw. dem Zentralausschuss vom durchführenden Institut zur Verfügung gestellt werden. Personenbezogene Auswertungen sind nur nach vorheriger Zustimmung des Zentralausschusses zulässig.

Der externe Partner stellt der BAWAG P.S.K Ergebnisberichte auf Basis einer aggregierten Filialebene- für Filialen, in welchen im Team Post dauernd nur eine MitarbeiterIn beschäftigt ist, erfolgt keine Auswertung auf Filialebene, sondern pro Verkaufsleiterbereich als kumulierte Auswertung aller in diesem Verkaufsbereich ansässigen Filialen dieser Kategorie- zur Verfügung.

Die BAWAG P.S.K. hat keinen Zugriff auf Rohdaten. Diese liegen gesichert beim externen Partner.

Ein Muster des bei Einführung des Systems gültigen Fragebogens und der Testberichte wird dem Zentralausschuss vor Inkrafttreten der Betriebsvereinbarung zur Verfügung gestellt. Änderungen an den Fragebögen bzw. Auswertungen bedürfen dann der Zustimmung des Zentralausschusses, sofern dadurch eine Änderung der Testausrichtung bewirkt wird (z.B. neue Fragenkomplexe, Abgehen von den bisherigen Vorgaben aus dem Servicehandbuch,...). Andere Änderungen sind dem Zentralausschuss spätestens 4 Wochen vor Einführung zur Kenntnis zu bringen. Über eine Änderung des durchführenden Instituts wird der Zentralausschuss rechtzeitig vor Beauftragung informiert.



Im Anschluss an die Mystery Shopping Tests kann ein Direktfeedback durch den Tester an die getesteten MitarbeiterInnen (nach Möglichkeit in Anwesenheit der FilialleiterIn/TeamleiterIn Post bzw. Bank) gegeben werden. Der Inhalt des Feedbacks wird – wie bei Mitarbeitergesprächen – vertraulich behandelt. Seitens der Bank wird dem Zentralausschuss auf begründetes Verlangen Einsicht zu den Ergebnissen gewährt, die Abstimmung erfolgt im Rahmen der regelmäßigen Termine zwischen der BAWAG P.S.K. und dem Zentralausschuss.

Testkriterien

a) Teams Post/ Schalter für Postgeschäfte und Finanzdienstleistungstransaktionen

- Eintreffen in der Filiale, Erstkontakt
- Wartezeit
- Aktive Information- Produkt des Monats
- Kundenüberleitung

b) Teams Bank

- Eintreffen in der Filiale, Erstkontakt
- Kundenüberleitung
- Beratung

Ergebnisberichte

Die Ergebnisse je Befragung werden in kumulierter Form pro Standort wie folgt bzw. dem im Folgenden definierten Personenkreis zur Verfügung gestellt:

A) Post AG:

Die BAWAG P.S.K. stellt der Geschäftsfeldleitung Vertrieb Filialen, dem Controlling Vertrieb Filialen und der Filialkommunikation die Ergebnisse je Befragung in kumulierter Form pro Standort zur Verfügung, diese Einheiten sorgen für die entsprechende Weiterleitung an die betroffenen Führungskräfte im Vertrieb (Vertriebsdirektor für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich, VerkaufsleiterIn für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich, TeamleiterInnen Post /FilialleiterInnen für die jeweilige Filiale -für Filialen, in welchen im Team Post dauernd nur ein Mitarbeiter beschäftigt ist, erfolgt je Verkaufsbereich eine kumulierte Auswertung aller in diesem Verkaufsbereich ansässigen Filialen dieser Kategorie).



B) BAWAG P.S.K.:

- Bereichsleiter Privatkundenvertrieb
- Vertriebsdirektor für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich
- VerkaufsleiterIn für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich
- Teamleiter/FilialleiterIn Bank für die jeweilige Filiale (für Filialen, in welchen im Team Post dauernd nur ein/eine MitarbeiterIn beschäftigt ist, kumulierte Auswertung pro Verkaufsleiterbereich)

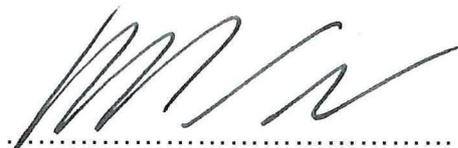
Löschung der Daten

Sämtliche Daten werden 2 Jahre nach Ablauf des Befragungsjahres gelöscht

Wien, am 22. 5 2013

Für die Österreichische Post AG:

Für den Zentralausschuss der
Bediensteten der Österreichischen
Post AG:



DI Dr. Georg Pölzl
Generaldirektor



Helmut Köstinger
Vorsitzender



DI Walter Hitziger
Vorstandsdirektor



Szenario:
BERATUNGSANFRAGE BANKPRODUKT

Nr.	Testkriterium	JA	NEIN	nb	Frage-bewertung
Szenario Beratungsanfrage Bankprodukt					
R1	Angaben zur gelesteten Filiale				
R2	Datum (TT.MM.JJJJ)				
R3	Uhrzeit: Betreten der Filiale (HH:MM)				
R4	Uhrzeit: Verlassen der Filiale (HH:MM)				
SB-Zone / Foyer					
R5a	Anzahl sichtbare Kunden im SB-Bereich POST (dazu gehört: Abgabeboxen, Frankierautomaten, Verpackungstisch, Kopierer)				informativ
R9a	Anzahl sichtbare Kunden im SB-Bereich BANK (bei Bankomat, Kontoauszugsdrucker, usw.)				informativ
R9b	Müssen Kunden im SB-Bereich warten, weil das gewünschte Gerät gerade genutzt wird?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
R9c	Gibt es im SB-Bereich / in der SB-Zone MitarbeiterInnen, die den anwesenden KundInnen die Geräte erklären?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
Frequenz am Transaktions-/Postschalter (beim Betreten)					
R6a	Anzahl vorhandene Transaktionsschalter				informativ
R6b	Anzahl geöffnete Transaktionsschalter				informativ
R7	Anzahl der wartenden Kunden vor den Postschaltern (über alle Transaktionsschalter hinweg)				informativ
Frequenzkundenmanagement im offenen Kundenraum					
R10a	Gibt es in der Filiale Postmitarbeiter, die sich frei in der Filiale bewegen bzw. Kunden im Frequenzbereich betreuen oder ansprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
R10b	Gibt es in der Filiale Bankmitarbeiter, die sich frei in der Filiale bewegen bzw. Kunden im Frequenzbereich betreuen oder ansprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
R10c	BankmitarbeiterIn verwendet zur Kundenansprache den Frequenzfragebogen oder stellt Fragen daraus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
R8	In der Beratungszone / im geschlossenen Beratungsbereich sind Bankmitarbeiter sichtbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
Storecheck Bank					
S1	Das Boxenstopp-Regal ist in der Filiale vorhanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nur bei Bank bewertet
S2	Die Platzierung des Boxenstopp-Regals ist vorschriftsgemäß	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
S3	Das Boxenstopp-Regal ist gut sichtbar in der Filiale positioniert und optimal für eine Beratung angeordnet				informativ
S4	Das Boxenstopp-Regal ist vollständig bestückt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nur bei Bank bewertet
S5	Von jedem Boxen-Typ ist zumindest ein Exemplar im Regal vorhanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nur bei Bank bewertet
EINTREFFEN IN DER FILIALE / ERSTKONTAKT					
F9	Aktive Begrüßung durch eine/n MitarbeiterIn beim Betreten (bevor Sie zum Schalter gehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bewertet (außer, wenn Situation "nicht bewertbar")
F10	Aktive Ansprache durch eine/n MitarbeiterIn in der Orientierungsphase im Filialraum (bevor Sie zum Schalter gehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
I10	Beim Eintreffen in der Filiale fühlt man sich als potenzieller Kunde willkommen geheißen				informativ
BERATUNGSANFRAGE					
R18	Wo haben Sie die Beratungsanfrage gestellt?				informativ
R19	Ein sofortiges Beratungsgespräch ist möglich (innerhalb von 15 Minuten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ
KUNDENÜBERLEITUNG					
Vereinbarung weiterer Schritte					
R20	Wer kümmert sich um die Kundenüberleitung				informativ
F13	MitarbeiterIn versucht, konkrete weitere Schritte zu vereinbaren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		bewertet: wenn bei R20 Post-MA
F14	MitarbeiterIn nimmt Kundendaten auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		bewertet: wenn bei R20 Post-MA
F14a	MitarbeiterIn übergibt Ausdruck aus Kundenüberleitungs-Tool (Info zum nächsten Termin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ
F15	MitarbeiterIn übergibt Kontaktdaten des Beraters	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		bewertet: wenn bei R20 Post-MA
F15a	MitarbeiterIn übergibt Unterlagen bzw. Infomaterial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
Auftreten des Schaltermitarbeiters nur anzeigen, wenn R20 = Postmitarbeiter					
F15b	SchaltermitarbeiterIn trägt vorgeschriebene Mitarbeiterkleidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bewertet
F15c	SchaltermitarbeiterIn trägt Namensschild	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bewertet
FREUNDLICHKEIT MITARBEITERIN					
F16a	Freundlichkeit MitarbeiterIn				informativ
F16b	MitarbeiterIn vermittelt den Eindruck, mit den Abläufen und Tools versiert zu sein.				informativ
F16c	Erscheinungsbild des Mitarbeiters				informativ
F17	Subjektiver Gesamteindruck Überleitung				informativ
Weiterleitung vom Erstkontakt zum zuständigen Berater (R19 = ja)					
F18	<i>falls Sie zu einem anderen Berater weitergeleitet werden:</i> Die Weiterleitung an den Berater erfolgt vorschriftsgemäß	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	informativ
SUBJEKTIVER GESAMTEINDRUCK FILIALE					
R20	Subjektiver Gesamteindruck vom Filialerscheinungsbild (baulich / räumlich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ
R21	Filiale wirkt sauber und ordentlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ
R22	Das Erscheinungsbild der Filiale bzw. der Gesamteindruck laden dazu ein, eine Bankberatung dort zu machen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ
R23	Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit zwischen Post und Bank ein? Wie sehr haben Sie den Eindruck, dass Post- und Bankmitarbeiter in dieser Filiale ein gutes Team sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ
R24	Ich würde diese Filiale wieder besuchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		informativ