

# Service manager:in



**WILMA MARTINCIC**

Volksbank Steiermark AG, Bad Gleichenberg

„Perfektes Service macht im Erfolg eines Unternehmens oft den relevanten Unterschied aus!“



Zu meiner Videostory:  
[https://youtu.be/2g\\_FK0VAAeU](https://youtu.be/2g_FK0VAAeU)



Mehr Infos zum Unternehmen  
und Stellenangebote unter:  
<https://www.volksbank.at/karriere>

## DIE WICHTIGSTEN FAKTEN ZU MEINEM BERUF

|                 |  |
|-----------------|--|
| SCHULWISSEN     | Deutsch, Mathematik, Wirtschaft, Volkswirtschaft, Informatik     |
| SCHULABSCHLUSS  | HAK, HASCH, Gymnasium, LAP Einzelhandel bzw. Bürokauffrau /-mann |
| UNTERNEHMENSART | Bank- und Finanzwesen  |
| ARBEITSUMFELD   | Büro bzw. Filialräumlichkeiten einer Bank                        |

## EIN TYPISCHER TAGESABLAUF

Mein Aufgabenbereich umfasst den freundlichen Empfang der Kunden und die erste Abklärung ihres Anliegen. Für alle Fragen und Wünsche, die den Zahlungsverkehr betreffen, also Ein- und Auszahlungen von Bargeld, das Wechseln von Geld, das Wechseln in andere Währungen und den An- und Verkauf von Edelmetallen, Überweisungen, Beratungen über das E-Banking oder Kredit- und Debitkarten bin ich die richtige Ansprechperson. Wenn es um ein neues Konto, einen Kredit, eine Veranlagung oder Versicherung geht, vereinbare ich mit dem Kunden einen Termin bei meinen jeweils spezialisierten Kolleg:innen. Ich bin auch für das Erscheinungsbild des Foyers zuständig wie Sauberkeit, die Pflege der Pflanzen, ob die Technik richtig funktioniert und ich bin für das Management der Selbstbedienungsautomaten zuständig. Weiters habe ich mit den Kund:innen, Kolleg:innen oder anderen Firmen auch servicerenden Kontakt via Telefon oder Email.

## WAS MIR AN MEINEM JOB BESONDERS SPASS MACHT?

Am meisten Freude macht mir das Gespräch mit den Kund:innen und ich finde das ganze Bank- und Finanzwesen sehr interessant! Vor allem nach einem erfolgreichen Kundenberatungsgespräch, wo ich oder wir als Team dem Kunden wirklich die für ihn perfekte Lösungen darbieten konnte(n), spüre ich mein inneres Feuer dafür am meisten!

## WAS MAN AUCH BEDENKEN SOLLTE

Man muss mit Stress gut umgehen können! Es sind meistens den ganzen Arbeitstag hindurch mehrere Arbeiten nebeneinander zu erledigen, man muss ständig Prioritäten setzen, mehrere Kunden zugleich betreuen können. Vielleicht gibt es auch gerade, wenn viele Kunden da sind, eine technische Panne. Dann man muss man trotzdem immer freundlich bleiben und einen kühlen Kopf bewahren.

## MEIN PERSÖNLICHER TIPP AN BERUFSEINSTEIGER

Ich finde man braucht eine gute Allgemeinbildung, ein gutes Zahlenverständnis und man sollte sich sprachlich, schriftlich und mündlich gut ausdrücken können. Am wichtigsten ist das Interesse an der Finanzwelt, wirtschaftliches Denken und Freude am Kontakt mit Kunden.

