

Serie: Was macht eigentlich eine ...? Berufe im Porträt

Filialeleiterin bei der Postbank

Die Berufe unserer Versicherten sind so vielfältig wie die Unternehmen, für die die UK PT zuständig ist. In dieser Serie stellen wir Menschen vor, die entweder selten im Fokus stehen oder deren Aufgabenfeld sehr interessant ist. Heute: Siglinde Müller, Leiterin der Postbankfiliale in Hanau.



Siglinde Müller ist seit Jahrzehnten bei der Postbank.

Ich berate immer fair – und das wissen meine Kunden“, beschreibt Siglinde Müller einen Aspekt, warum sie in ihrem Job erfolgreich ist. Die 56-jährige leitet die größte Postbankfiliale im Filialgebiet Fulda. „Ich habe sie mit aufgebaut, sie ist ein wenig meine zweite Heimat.“ Das sensible Finanzgeschäft hat Siglinde Müller von der Pike auf gelernt. 1974 begann die Ausbildung beim Postgiroamt Frankfurt als Postassistentenanwärterin. Bis 1991 bewältigte sie die verschiedensten Aufgaben und Herausforderungen der Postbank. Codierarbeiten mit Dienstbeginn morgens um fünf Uhr, diverse Beratungs- und Verwaltungstätigkeiten – und sie schaffte es, noch zwei Kinder auf die Welt zu bringen und großzuziehen.

Filiale Hanau mit aufgebaut

Seit 1994 arbeitet Siglinde Müller in Hanau. „Wir waren zu zweit am ‚blauen Schalter‘, wie sie damals von der Postbank als Tochter der Deutschen Post betrieben wurden“, erinnert sich die Postinspektorin. Als Kundenberaterin für Wertpapier, Spareinlagen und Girokonten und gleichzeitig als Filialeleiterin ging es 2007 für ein Jahr nach Maintal. „Danach folgte ich dem Angebot, die Filiale Hanau zu übernehmen und aufzubauen.“ Und Siglinde Müller hat aufgebaut: Die Filiale mit 15 Mitarbeitern betreut heute täglich 400 bis 500 Kunden mit rund 1100 Transaktionen.

Siglinde Müller ist eine Führungskraft, die eine Mannschaft motivieren kann und dafür sorgt, dass sie flexibel und freundlich agiert.

„Wir stehen hier alle zusammen, und wenn es eng wird, helfen wir uns gegenseitig“, ist die Filialeleiterin stolz auf ihr Team.

Der Kundenkontakt verlangt den Mitarbeitern bisweilen einiges ab. Manchmal muss sogar die Polizei anrücken, etwa wenn ein Kunde partout nicht einsehen will, dass eine Barauszahlung von einem weit überzogenen Konto nicht möglich ist.

„Da ist auch schon mal ein Messer auf dem Beratungstisch gelandet“, erzählt Siglinde Müller aus ihrem Erfahrungsschatz. Ihre Lösung in solch brenzligen Situationen: „Die

Ruhe zu bewahren ist hier die Kunst, aber auch ein bewährtes Mittel.“

Filialeleiterin Müller hat immer ein offenes Ohr für die Mitarbeiter, die sich den Stress und die Belastungen von der Seele reden wollen. Aber auch für die Kunden, die optimal in ihren finanziellen Angelegenheiten beraten werden wollen – viele zufriedene Stammkunden sind darunter.

Der Urlaub in der Türkei oder auch einmal in Tasmanien, wo sie ihre Enkeltochter besucht, ist ein erholsamer Ausgleich zu dem beruflichen Alltag. Hinzu kommen noch die wöchentlichen Walkingrunden im Sportverein. Doch den beruflichen Alltag und ihre Filiale Hanau möchte sie nicht missen. „Ich habe nie meinen beruflichen Weg bei der Postbank bereut und stehe voll und ganz zu meinem Arbeitgeber und meiner Filiale, die ich aufgebaut habe“, sagt sie voller Überzeugung. Und verrät ihr gesamtes Erfolgsgeheimnis: „Eine ehrliche und vertrauensvolle Kommunikation ist das A und O für motivierte Mitarbeiter und gleichsam zufriedene Kunden. Ich nehme mir immer ausreichend Zeit dafür.“ \

Die Postbank

Die Postbank Gruppe ist mit rund 14 Millionen Kunden, 19 000 Beschäftigten und einer Bilanzsumme von 170 Milliarden Euro einer der großen Finanzdienstleister Deutschlands. Ihr Schwerpunkt ist das Geschäft mit Privatkunden sowie kleinen und mittelständischen Unternehmen. Die Postbank betreibt 1100 Filialen, hinzu kommen mehr als 4500 Partnerfilialen der Deutsche Post AG, in denen ausgewählte Finanzdienstleistungen erhältlich sind, sowie 800 Center der Postbank Finanzberatung.