Woran erkennt man einen guten Kommunikationsraum?

Kommunikationsräume in Banken müssen heute viel leisten. Sie sind Orte für Beratungsgespräche, Besprechungen und Videokonferenzen – und sollen vor allem eines: Vertrauen schaffen. Worauf es bei der Planung wirklich ankommt



Eine gute Planung bringt Transparenz und Diskretion in Einklang

Die Tür schließt sich. Draußen geht der Filialbetrieb weiter, drinnen beginnt ein Gespräch über die Finanzierung eines Eigenheims, die Vermögensnachfolge oder eine unternehmerische Investition. In diesem Moment braucht es vor allem eines: das Gefühl, ungestört zu sein. Genau daran zeigt sich, ob ein Kommunikationsraum gelungen ist. Noch bevor das erste Wort fällt, wirkt der Raum bereits mit. Er vermittelt Ruhe oder Unruhe, Offenheit oder Distanz, Vertraulichkeit oder Unsicherheit.

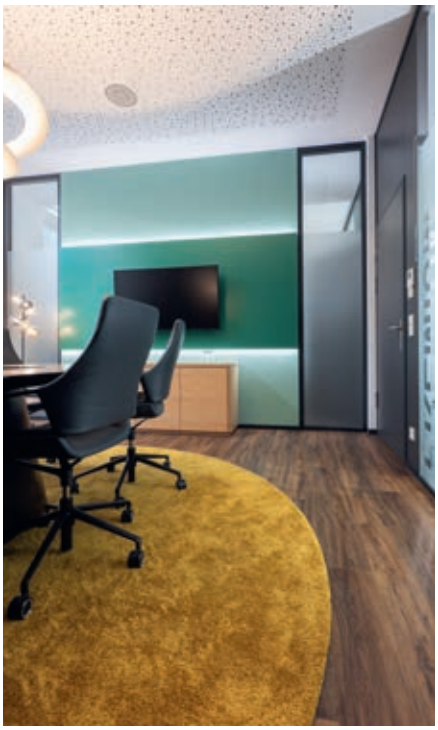
Bei der Planung und Modernisierung von Kommunikationsräumen zeigt sich immer wieder: Nicht einzelne Möbel oder besondere Materialien machen den Unterschied, sondern viele gut durchdachte Details. Diese fallen meist kaum auf, schaffen aber die Voraussetzungen für Gespräche, bei denen sich Menschen ganz auf ihr Gegenüber konzentrieren können.

Vertrauen beginnt vor dem Gespräch

Die Planung sollte nicht erst an der Tür des Beratungsraums beginnen. Wie gelangen Kund:innen dorthin? Begegnen sie wartenden Besuchenden? Ist der Raum von außen einsehbar? Entsteht bereits beim Ankommen der Eindruck, dass persönliche Gespräche geschützt stattfinden? Gerade im Bankumfeld sind diese Details entscheidend. Denn Vertrauen entsteht nicht erst am Beratungstisch, sondern bereits beim Betreten der Filiale.

Gute Akustik hört man nicht

Über Akustik wird selten gesprochen – solange sie funktioniert. Erst wenn ein Raum hallt oder Gespräche aus dem Nebenraum hörbar sind, wird deutlich, welchen Einfluss sie auf eine gute Be-





Bilder: IBE

Flexible Ausstattung ist wichtig – für Sitzungen und hybride Meetings

ratung hat. Schallabsorbierende Materialien, passende Oberflächen und eine durchdachte Raumaufteilung sorgen für verständliche und zugleich diskrete Gespräche. Gerade in Bestandsfilialen können bereits kleine Maßnahmen die Aufenthaltsqualität spürbar verbessern.

Räume müssen den Arbeitsalltag mitgehen

Kommunikationsräume sind heute längst mehr als klassische Beratungszimmer. In ihnen finden Kundengespräche, Videokonferenzen, hybride Meetings und interne Abstimmungen statt. Entsprechend flexibel müssen sie geplant werden. Eine variable Möblierung, sinnvoll platzierte Anschlüsse und integrierte Medientechnik ermöglichen unterschiedliche Nutzungen, ohne den Raum ständig neu organisieren zu müssen. Entscheidend ist nicht die Anzahl der Funktionen, sondern dass jede Nutzung selbstverständlich funktioniert.

Technik soll unterstützen – nicht beschäftigen

Fast jeder kennt die Situation: Das Meeting beginnt, doch zunächst funktioniert die Technik nicht. Genau das sollte in einem Kommunikationsraum nicht passieren. Displays, Kameras und Konferenzsysteme gehören heute selbstverständlich dazu, entscheidend ist jedoch ihre Bedienbarkeit. Technik sollte intuitiv funktionieren, zuverlässig arbeiten und sich harmonisch in den Raum einfügen. Dann unterstützt sie das Gespräch, statt davon abzulenken.



Hier ist der Mensch im Mittelpunkt, das schafft Vertrauen

Atmosphäre entsteht zwischen den Menschen

Neben Funktion und Technik spielt die Atmosphäre eine entscheidende Rolle. Licht, Materialien und Farben beeinflussen, wie ein Raum wahrgenommen wird. Er kann Ruhe vermitteln, Hemmschwellen abbauen und Gespräche positiv unterstützen. Dafür braucht es keine spektakulären Designobjekte. Natürliche Materialien, ausgewogene Farbwelten und eine durchdachte Lichtplanung erzielen oft die nachhaltigere Wirkung. Gute Gestaltung orientiert sich immer an den Menschen, der Unternehmenskultur und dem jeweiligen Standort.

Heute schon an morgen denken

Kommunikationsräume werden für viele Jahre geplant. Gleichzeitig verändern sich die Beratungsformate, digitalen Anwendungen und Erwartungen der Kundschaft kontinuierlich. Eine flexible Infrastruktur, eine modulare Möblierung und Reserven bei der Medientechnik schaffen die Grundlage dafür, dass sich Räume auch künftig ohne großen Aufwand weiterentwickeln lassen. Das sorgt für Investitionssicherheit und langfristige Nutzbarkeit.

Mindestens genauso wichtig ist jedoch ein weiterer Aspekt: Kommunikationsräume prägen auch die Zusammenarbeit innerhalb einer Bank. Sie sind nicht nur Orte für Kundengespräche, sondern auch für Ideen, Entscheidungen und den Austausch zwischen Kolleg:innen. Gut geplante Räume fördern Kommunikation, erleichtern Zusammenarbeit und tragen dazu bei, dass Mitarbeitende sich mit ihrem Arbeitsplatz identifizieren. Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels gewinnt dieser Faktor zunehmend an Bedeutung. Eine moderne Filiale überzeugt nicht nur die Kundschaft – sie ist auch ein Aushängeschild für die Menschen, die dort täglich arbeiten.

Am Ende geht es deshalb um weit mehr als Raumgestaltung. Es geht darum, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen Vertrauen entsteht, Zusammenarbeit gelingt und Menschen sich wohlfühlen. Vielleicht ist genau dies das beste Zeichen für einen gelungenen Kommunikationsraum: Man erinnert sich nicht an den Raum selbst, sondern an das gute Gespräch, das dort möglich war.



Farben und Materialien prägen die Identität eines Raums