

Presse-Information

Ansprechpartnerin: Dipl.Ök. Birgit Bruns

BBCommunications | Elisabethstr. 40 | 40217 Düsseldorf

Fon +49 (0)211 248 67 37 | Mobil +49 (0)171 225 44 74 | Mail bruns@bbcommunications.de | Home www.bbcommunications.de

Aktuelle, repräsentative Befragung von Bankkunden

Wachstumspotenzial bei Banken durch individuelle Beratung

Bankkunden sehen Potenziale in der Beratung - Fast jeder dritte Bankkunde mit Beratung und dem Eingehen auf seine individuellen Bedürfnisse unzufrieden - Erwartungen von Besserverdienenden werden häufig nicht erfüllt - Banken sind Präferenzen ihrer Kunden nur ansatzweise bekannt

Frankfurt a.M., den 20. Mai 2010. In Zeiten der allgemeinen Finanzkrise machen sich viele Banken Sorgen um ihre Reputation bei den Kunden und feilen an ihrem Image. Bei einer aktuellen Befragung des LINK Instituts gaben 41 Prozent der Befragten an, dass Ihnen die Beratung und das Eingehen auf ihre individuellen Bedürfnisse am wichtigsten sind. Das Image der Bank spielt in dieser Rangreihe nach Wichtigkeit mit nur drei Prozent eine eher untergeordnete Rolle. Dies dürfte wohl auch darauf zurückzuführen sein, dass – trotz Krise - immerhin 75 Prozent aller Bankkunden mit dem Image ihrer persönlichen Hausbank zufrieden bis sehr zufrieden sind.



Auf die Frage „Wenn Sie an Ihre Hausbank denken, welcher Aspekt ist Ihnen von den nachfolgenden der Wichtigste?“ antworten Bankkunden, dass die Beratung und das Eingehen auf die eigenen Bedürfnisse durch das Kreditinstitut am wichtigsten sind.

LINK Value Deutschland GmbH

Burgstraße 106
60389 Frankfurt am Main
Tel.: +49(0)69-94 540 340
Fax: +49(0)69-94 540 105
www.link-value.com

Geschäftsführer

Ralf Roth, Mikel Stahl, Stefan Langenauer
Registergericht: Frankfurt HRB 87082
USt-IdNr.: DE268341685

Bankverbindung

Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG
Kto-Nr.: 605 893 139
BLZ: 503 201 91
IBAN: DE74 5032 0191 0605 8931 39
SWIFT: HYVEDEMM430

Im Gegensatz hierzu schneiden die für die Kunden wichtigsten Aspekte in der Beurteilung durch die Kunden schlechter ab. Nur etwa 61 Prozent der Bankkunden gaben bei der Befragung an, dass sie zufrieden sind wie ihre Hausbank auf ihre individuellen Bedürfnisse eingeht. Fast 40 Prozent waren in diesem Punkt nur eingeschränkt zufrieden bzw. sogar teilweise völlig unzufrieden.



Fast 40 Prozent der Bankkunden sind mit Ihrer Bank nur eingeschränkt zufrieden bis sehr unzufrieden. Hier besteht Handlungsbedarf etwa indem die Bedürfnisse dieser Kunden ermittelt und von den Finanzinstituten darauf eingegangen wird.

Gerade bei den für die Banken besonders interessanten Kunden mit einem Haushalts-Nettoeinkommen von über 3.000 Euro lag diese Quote mit knapp 50 Prozent deutlich höher. Fast jeder zweite Bankkunde in diesem Segment sieht hier also Handlungsbedarf und würde sich freuen, wenn seine Bank stärker auf seine individuellen Bedürfnisse eingeht.



Fast jeder zweite besserverdienende Haushalt mit einem Haushaltseinkommen von mehr als 3.000 Euro ist mit seiner Hausbank nur mäßig zufrieden. Sie bemängeln, dass auf Ihre Bedürfnisse nicht genügend eingegangen wird.

Ralf Roth, Geschäftsführer von LINK Value Deutschland, sieht die Ursache hierfür vor allem in der Problematik, dass den meisten Banken die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden nur ansatzweise bekannt sind. „Zudem fehlt häufig ein einfaches und effektives Vertriebssteuerungs-Instrument, das die Mitarbeiter vor Ort im Kundengespräch unterstützt.“

An diesem Punkt setzt eine innovative Methode an, die vom ISG Institut, St. Gallen, entwickelt wurde und die Möglichkeit schafft in einen sehr viel engeren Dialog mit dem Bankkunden zu treten. Die ISG CustomerValue Methode, die LINK Value Deutschland anbietet, hat sich bereits bei renommierten Geldhäusern und Schweizer Privatbanken erfolgreich bewährt und lässt sich in bestehende Informationssysteme (CRM) integrieren.

Die Methode unterstützt sowohl strategische Entscheidungen in der Bank-Zentrale und ermöglicht jedoch auch dem einzelnen Berater vor Ort in der Filiale sich schnell ein umfassendes Bild über die Bedürfnisse des einzelnen Kunden zu verschaffen. Darauf basierend lassen sich Kundengespräche individueller und zielgerichteter gestalten, was die Zufriedenheit und die Loyalität des Kunden steigert und darauf aufbauend Chancen für Zusatzumsätze schafft.

Weitere Informationen zur ISG CustomerValue Methode können bei LINK Value Deutschland angefordert werden. Die detaillierten Ergebnisse der Befragung können Interessierte ebenfalls bei LINK Value Deutschland gegen eine Schutzgebühr von 150,- Euro zzgl. MwSt. bestellen.

Email: info@link-value.com

Internet: www.link-value.com

Veröffentlichungs-Hinweis:

Aus rechtlichen Gründen möchten wir Sie bitten bei Veröffentlichungen jeweils die Quellenangabe mit zu veröffentlichen.

Kontakt: Birgit Bruns
BBCommunications
Tel. +49 (0)211 248 67 37
Fax +49 (0)211 248 67 38
Email bruns@bbcommunications.de

LINK Value Deutschland GmbH

Burgstraße 106
60389 Frankfurt am Main
Tel.: +49(0)69-94 540 340
Fax: +49(0)69-94 540 105
www.link-value.com

Geschäftsführer

Ralf Roth, Mikel Stahl, Stefan Langenauer
Registergericht: Frankfurt HRB 87082
USt-IdNr.: DE268341685

Bankverbindung

Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG
Kto-Nr.: 605 893 139
BLZ: 503 201 91
IBAN: DE74 5032 0191 0605 8931 39
SWIFT: HYVEDEMM430

Fotos / Bildmaterial



Auf die Frage „Wenn Sie an Ihre Hausbank denken, welcher Aspekt ist Ihnen von den nachfolgenden der Wichtigste?“ antworten Bankkunden, dass die Beratung und das Eingehen auf die eigenen Bedürfnisse durch das Kreditinstitut am wichtigsten sind.



Fast 40 Prozent der Bankkunden sind mit Ihrer Bank nur eingeschränkt zufrieden bis hin zu sehr unzufrieden. Hier besteht Handlungsbedarf etwa indem die Bedürfnisse dieser Kunden ermittelt und darauf von den Finanzinstituten eingegangen wird.



Fast jeder zweite besserverdienende Haushalt mit einem Haushaltseinkommen von mehr als 3.000 Euro ist mit seiner Hausbank nur mäßig zufrieden. Sie bemängeln, dass auf Ihre Bedürfnisse nicht genügend eingegangen wird.



Ralf Roth ist Geschäftsführer und Managing Partner der LINK Value Deutschland GmbH.

Foto: LINK Value, www.link-value.com

Über das LINK Institut

Das LINK Institut, gegründet 1981, ist Marktführer für ad-hoc Umfrageforschung in der Schweiz mit einem Marktanteil von etwa 25%. In Deutschland ist es seit 1986 mit einer eigenen Niederlassung in Frankfurt präsent.

Das Unternehmen erzielte 2009 in der Schweiz und in Deutschland einen Gesamtumsatz von ca. 23 Mio. Euro. Die Dienstleistungen des LINK Instituts reichen von der Konzeption von Umfragen über die Datenerhebung und -auswertung bis zu modernster Datenanalytik und der handlungsrelevanten Umsetzung der Ergebnisse. Das Institut führt Studien für viele Branchen durch, wie zum Beispiel für die Konsumgüterindustrie, den Handel, für Finanzdienstleistungs- und Telekommunikationsunternehmen, im Gesundheitswesen und für öffentliche Institutionen.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter www.link-institut.de

Über LINK Value Deutschland

Die LINK Value Deutschland GmbH ist als mehrheitliche deutsche Tochterfirma der LINK Marketing Services AG, Luzern, zu der auch das LINK Institut gehört, Anbieter von innovativen Relationship-Management Systemen und übernimmt die Projektbetreuung, d.h. die Erhebung von individuellen Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen sozialer Gruppen sowie die Interpretation der Ergebnisse.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter www.link-value.com

Über die LINK Gruppe

Die LINK Gruppe verfügt über Büros in Luzern, Zürich, Lausanne, Lugano und Frankfurt am Main. Darüber hinaus befinden sich Büros in München und Hamburg im Aufbau. Zurzeit arbeiten etwa 100 Festangestellte und 1400 Teilzeitmitarbeiter für die LINK-Gruppe.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter www.link.ch

Über das ISG Institut

Das ISG Institut, mit Sitz in St. Gallen / Schweiz hat eine wegweisende Messmethode entwickelt, die es ermöglicht, weiche Faktoren wie Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen zu erfassen, abzubilden und in die Unternehmenssteuerung zu integrieren. Das ISG beliefert mit seinen Ansätzen und Tools u.a. international tätige Beratungs- und Technologieunternehmen und gilt heute als Innovationstreiber im Bereich des Consulting und der Business Intelligence sowie als Wegbereiter einer neuen Dimension von Controlling-Systemen.

Mehr Informationen dazu finden Sie unter www.isg-institut.ch

LINK Value Deutschland GmbH

Burgstraße 106
60389 Frankfurt am Main
Tel.: +49(0)69-94 540 340
Fax: +49(0)69-94 540 105
www.link-value.com

Geschäftsführer

Ralf Roth, Mikel Stahl, Stefan Langenauer
Registergericht: Frankfurt HRB 87082
USt-IdNr.: DE268341685

Bankverbindung

Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG
Kto-Nr.: 605 893 139
BLZ: 503 201 91
IBAN: DE74 5032 0191 0605 8931 39
SWIFT: HYVEDEMM430