

**Aktuell** | Lokale Wirtschaft | Finanzen | Bizz Tipps | Marketing | Lifestyle | Fachwissen

Fachbeiträge Marketing | Fachbeiträge Recht & Steuern

26.05.2010 16:26 Uhr Drucken Versenden Kommentare Teilen

**BEDÜRFNISSE**

## Wachstumspotenzial bei Banken durch individuelle Beratung

**Rhein-Main.** In Zeiten der allgemeinen Finanzkrise machen sich viele Banken Sorgen um ihre Reputation bei den Kunden und teilen 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.



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.

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 jeder zweite besserverdienende Haushalt mit einem Haushaltseinkommen von

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.

Im Gegensatz hierzu schneiden die für die Kunden wichtigsten Aspekte in der Beurteilung durch die Kunden schlechter ab. Nur etwa 61 Prozent

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.

Ralf Roth, Geschäftsführer von LINK Value



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.

**ARTIKEL ZUM THEMA**

- » **DIHK:**  
Zwei Drittel der Unternehmensgründer haben Finanzprobleme
- » **Berufsunfähigkeitsversicherung:**  
Die Berufsunfähigkeitsversicherung, eine sinnvolle Sache - nicht nur für Berufstätige
- » **Hinweis:**  
Infos zur Deutschen Anlegermesse 2010
- » **Marktkommentar Aktien:**  
Dax weitet am Mittwoch Vortagsgewinne aus
- » **Rechtstipp:**  
Säumniszuschlag auch ohne Steuer-Schuld

**WIR MACHEN IHR UNTERNEHMEN BEKANNT!**

- » Ihre Pressemeldung
- » Ihre Eventfotos
- » Ihr Video
- » Ihre Termine
- » Ihr Unternehmensportrait TOP
- » B2B Werbung
- » Kontakt aufnehmen
- » Weitere business-on.de Portale
- » business-on.de Partner werden
- » Meldung kommentieren
- » Immer Up2Date bleiben

Anmelden zum NEWSLETTER

Abonnieren Sie das RSS-FEED

Alle Top-News mit TWITTER

CONTENT für Ihre Webseite

LA CONCEPT

ALLES WAS WERBUNG BRAUCHT!

**NEUESTE ARTIKEL**

01.06. Verwaltungsaufwand:

mehr als 3.000 Euro ist mit seiner Hausbank nur mäßig zufrieden. Sie bemängeln, dass auf Ihre Bedürfnisse nicht genügend eingegangen wird.

Deutschland, sieht die Ursache hierfür vor allem in der Problematik, dass den meisten Banken die individuellen



Ralf Roth

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](mailto:info@link-value.com)

Internet: [www.link-value.com](http://www.link-value.com)

(Birgit Bruns)

Fotokennzeichnung:  
Bild Nr. 1, 2, 3, 4 © BBCommunications

Tags: [Bank](#) [Kunden](#) Bedürfnisse  
Befragten Value Deutschland  
[Beratung](#)

[» Kommentar abgeben](#)

### Mehr zum Thema Fachwissen:



**Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreuden auch für Mitreisende**  
BGH





**Wachstumspotenzial bei Banken durch individuelle Beratung**  
Bedürfnisse


09:25 Gebühr für verbindliche Steuerauskünfte ist verfassungsgemäß

01.06. **Ärztestreik:**  
09:22 Rund 20 Krankenhäuser weiterhin betroffen

01.06. **BluO:**  
09:19 Österreichische Zielpunkt-Filialen von Tengemann übernommen

01.06. **Sanierung:**  
09:17 Lenkungsrat sieht Opel-Hilfen offenbar mit Skepsis 

01.06. **Vorbereitungen:**  
09:12 Lehrplan für Islamunterricht an Grundschulen in Arbeit 

01.06. **Bundespräsident:**  
09:06 Koch dankt Köhler für dessen Arbeit - Bei Opposition stößt Rücktritt auf Unverständnis 

01.06. **Zum 90. Geburtstag:**  
09:03 Eine Ausstellung «Für Marcel Reich-Ranicki»

**Frankfurt**  
Di. 1.6.2010  
Mittag 15°C Nachmittag 19°C  
**mehr Wetter:**  
Trend   
[www.Donnerwetter.de](http://www.Donnerwetter.de)

### FOTOALBUM



**XING Networking Dinner**  
[Alle Galerien anzeigen](#)

### TERMINE

- Heute **RAMADA KULTUR|tage** - Bad Soden
- 11.06. **Open Doors Festivals** - Rhein-Main
- 19.06. **Kunst privat! Hessische Unternehmen zeigen ihre Kunstsammlungen** - Frankfurt, Wiesbaden etc.

[mehr im Kalender](#)

### INTERVIEWS

- » Ministerpräsident Roland Koch
- » Oberbürgermeisterin Petra Roth
- » Prof. Dieter Weirich
- » Heinz Schmitz
- » Dr. Hartmut Schwesinger
- » Jens-Marten Schwass
- » Norbert Rojan
- » Bernd Ehinger
- » Ardi Goldmann

---

Entdecken Sie [business-on.de](http://business-on.de):

**Aktuell**

Termine, News,  
IT & Telekommunikation,  
Recht & Steuern,

**Lokale Wirtschaft**

Rhein-Main-Krisenkämpfer, Interviews,  
Unternehmen, Startups, Eventfotos,  
Kolumne, Branchenführer Frankfurt,  
Stellenmarkt, Jobbörse, BIZCards,

**Finanzen**

Finanz-News, Aktien & Fonds,  
Finanzierung, Vorsorge & Versicherung,  
Wissen,

**Bizz Tipps**

Seminare & Weiterbildungen, Personal,  
Bizz-Wissen, Buchtipp,  
Bizz-Networking-Events,

**Marketing**

Marketing News, Marketing Wissen,  
Marketing Kolumne,

**Lifestyle**

Top-Tipps: Essen & Trinken,  
Veranstaltung & Reisen,  
Wellness & Genuss, Frankfurter Köpfe,

**Fachwissen**

Fachbeiträge Marketing,  
Fachbeiträge Recht & Steuern,

**businesson** - Wirtschaft und Business in der Rhein-Main-Region Frankfurt.

Infos zu Unternehmen, Gewerbeparks, Existenzgründung, Wirtschaft, Steuern, Recht, Messen, Seminare,  
Finanzen, Incentives, Restaurants, Weihnachtsfeier uvm. aus der Region Rhein-Main Frankfurt

© 2010 Business-on.de Redaktion Rhein-Main c/o BALLCOM GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

[» Über business-on.de](#) [» Impressum](#) [» Kontakt](#) [» Werbung](#) [» Partner](#) [» Archiv](#) [» Themen der Region](#)

Weitere Regionen: [» Berlin](#) [» Düsseldorf](#) [» Deutschland](#) [» GTE Deutschland](#) [» Hamburg](#) [» Köln-Bonn](#)  
[» München](#) [» Mittelfranken](#) [» Niedersachsen-Ost](#) [» Nordbaden](#) [» Ostwestfalen-Lippe](#) [» Ruhr](#)  
[» Südbaden](#) [» Südwestfalen](#) [» Stuttgart](#) [» Weser-Ems](#)

Wirtschaft Frankfurt

  Alle Top-News mit  0,171 Sek.