

HÖCHSTE
KUNDEN
ZUFRIEDENHEIT

Musterbank AG
Musterstadt

2016

Befragt wurden 1.000 Personen
Im Test: 5 Finanzinstitute
Testzeitraum: April - Mai

emotion banking®
ANALYTIK. BERATUNG. INNOVATIVES MARKETING.

Dr. Barbara Nagler Dr. Christian Rauscher

www.onlinekundenpiegel.com

Online Kundenspiegel Individualbericht

Ergebnisse der Onlinebefragung und Vergleich mit regionalem Wettbewerb

Juni.2016

Musterbank

emotion banking®
ANALYTIK. BERATUNG. INNOVATIVES MARKETING.

INHALTE

1. Einleitung	Seite 3
2. Key Performance Indikatoren	Seite 8
3. Demografische Daten	Seite 11
4. Vergleich zu Referenzwerten	Seite 15
5. Beratungs- vs. Impulskunde	Seite 18
6. Auswertungen nach demografischen Daten	Seite 20
7. Net Promoter Score	Seite 24
8. Prozentauswertungen	Seite 26



Kürzel- und Begriffsdefinition

Eigener Wert: Der Wert Ihrer Bank bzw. Sparkasse

OKS: Abkürzung für Online Kundenspiegel und beinhaltet die Werte aller erhobenen Banken und Sparkassen.

Bundesland: Der Wert aller Banken und Sparkassen Ihres Bundeslandes.

Stadt: Der Wert aller Banken und Sparkassen Ihrer Stadt.

Sektor: Der Wert aller Banken und Sparkassen Ihres Sektors.

BestP: Der Wert der besten Bank in Ihrer Stadt (Best Practice)

Antwortkategorien: Skala für geschlossene Fragen

Der Fragebogen besteht aus geschlossenen Fragen mit 5 vorgegebenen Antwortkategorien.

Die *Skalenwerte* reichen von **1 bis 5**, wobei der Grundsystematik einer Schulnotengebung gefolgt wird.

Der Wert **1** bedeutet eine *sehr starke Zustimmung*.

Ein Wert von **5** hingegen bedeutet eine *sehr starke Ablehnung*.

Fragen nach Zustimmung:

- 1=trifft vollständig zu,
- 2=trifft weitgehend zu,
- 3=trifft bedingt zu,
- 4=trifft kaum zu,
- 5=trifft gar nicht zu.

Indexwerte:

An einigen Stellen im Bericht werden mehrere Fragen zu einem gemeinsamen Wert zusammen gefügt und mit einem Indexwert dargestellt. Die ausgewiesenen Indexwerte können zwischen 0% (= Minimum) und 100% (= Maximum) liegen. Somit gilt, je höher der Indexwert, desto besser die Leistung.



Wert, den Ihre Bank/Sparkasse erzielt hat.

Vergleichsampler zum OKS Wettbewerb

OKS Wert (Wert aller Banken und Sparkassen die im Rahmen des Online Kundenspiegel befragt wurden)

	Eigener Wert	Vgl. zu OKS	OKS	Bundesland	Stadt	Sektor	BestP
Convenience	79,2%						
Meine Anliegen und Wünsche werden in der Bank rasch und zuverlässig bearbeitet.	1,8	●	2,3	2,2	2,5	2,3	2,1
Ich kann bei Bedarf schnell einen kompetenten Ansprechpartner finden (telefonisch, email, chat etc).	1,8	●	2,5	2,5	2,6	2,2	2
Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend.	2,1	●	2,1	2,1	2,3	2,5	1,8

Interpretationsbeispiel
Bei der Frage „Meine Anliegen und Wünsche werden in der Bank rasch und zuverlässig bearbeitet.“ schneidet die Musterbank schlechter ab als der Gesamtdurchschnitt Deutschland (= OKS Wert). Hier besteht ein Handlungsfeld.

Der Wert aller Banken und Sparkassen in Ihrem Bundesland, Ihrer Stadt, oder Ihrem Sektor

Zeigt den Wert der besten Bank oder Sparkasse in Ihrer Stadt



Indexwert für das Thema Ziele messen.
Der ausgewiesene Indexwert kann zwischen 0% (= Minimum) und 100% (= Maximum) liegen. Somit gilt, je höher der Indexwert, desto besser die Leistung.

Prozentueller Anteil der Kategorie „trifft vollständig zu“ an allen Angaben.

Prozentueller Anteil der Kategorie „trifft weitgehend zu“ an allen Angaben.

Prozentueller Anteil der Kategorie „trifft kaum zu“ an allen Angaben.

Prozentueller Anteil der Kategorie „trifft gar nicht zu“ an allen Angaben.

	trifft vollständig zu	trifft weitgehend zu		trifft kaum zu	trifft gar nicht zu	MW
Convenience	80%					
Meine Anliegen und Wünsche werden in der Bank rasch und zuverlässig bearbeitet.	62,1%	30%		1,1%	0,7%	1,5
Ich kann bei Bedarf schnell einen kompetenten Ansprechpartner finden (telefonisch, email, chat etc).	20,4%	45,9%		5,5%	0,6%	2,2
Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend.	54,9%	32,8%		1,9%	3,7%	1,7

Interpretationsbeispiel

Je höher der Anteil der Top 2 Antworten (= grün), desto besser. In der Farbe rot werden hingegen die kritischen Stimmen ausgedrückt.
Bei der Frage „Mein Berater kümmert sich auch zwischen den Beratungsgesprächen aktiv um meine Interessen“ sind 86,2% der Kunden im positiven Bereich (68,6% + 17,6%). 3,9% der Kunden bewerten diese Frage hingegen negativ.

Grafische Darstellung der Anteile der einzelnen Antwortkategorien.

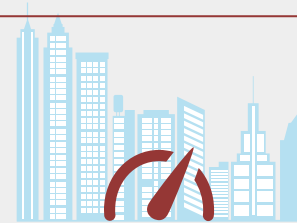
- Dunkel grün = trifft vollständig zu
- Hell grün = trifft weitgehend zu
- Weiß = trifft bedingt zu
- Hell rot = trifft kaum zu
- Dunkel rot = trifft gar nicht zu

Mittelwert, welchen Ihre Bank insgesamt für die jeweilige Frage erreicht hat.



GESAMTSORE IHRER BANK

64,5%



CONVENIENCE

79,2%

Rasch und zuverlässig
Kompetenz erreichbar
Räumlichkeit

BERATUNG

66,7%

Häufigkeit der Beratung
Kenntnis der Situation
Erklärung von Produkten

BEZIEHUNG

59,2%

Nachkaufbetreuung
Verkaufsdruck
Investment in Beziehungen

DIGITAL

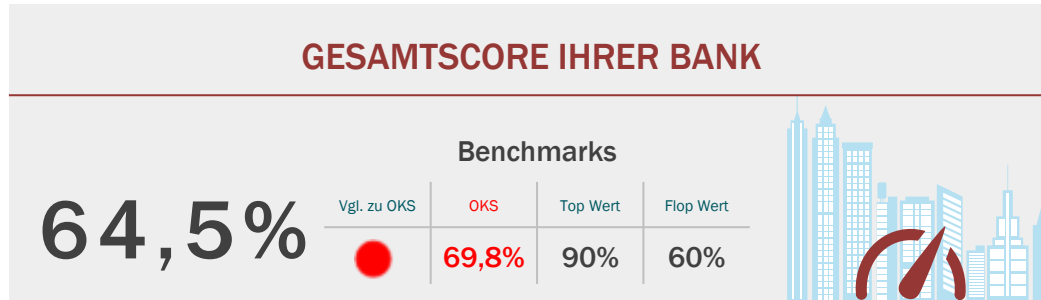
70,2%

Funktionalität Onlinebanking
Übersichtlichkeit der App
Informationsgehalt Homepage

BEWERTUNG

72%

Gesamtzufriedenheit
Weiterempfehlung der Bank
Erster Ansprechpartner



	▲	▲	▲	▲	▲
CONVENIENCE	BERATUNG	BEZIEHUNG	DIGITAL	BEWERTUNG	
Rasch und Zuverlässig	Beratung mind. im letzten Jahr	Aktive Kundenbetreuung	Online Banking	Gesamtzufriedenheit	
Eigener Wert Vgl. zu OKS OKS	Eigener Wert Vgl. zu OKS OKS	Eigener Wert Vgl. zu OKS OKS	Eigener Wert Vgl. zu OKS OKS	Eigener Wert	Vgl. zu OKS OKS
81,3% ● 67,5%	49% ● 51%	68,1% ● 85%	77,1% ● 70,5%	77,1%	● 84,1%
Kompetenz erreichbar	Lebenssituation bekannt	Kein Verkaufsdruck	Mobile Banking/App	Erster Ansprechpartner	
79,3% ● 62,5%	69,3% ● 62,5%	61,8% ● 75%	77,1% ● 69,5%	77,1%	● 75%
Räumlichkeit ansprechend	Produkte werden gut erklärt	Treue und loyale Kunden	Webseite/Homepage	Net Promoter Score	
69,3% ● 72,5%	79% ● 82,5%	48,7% ● 67,5%	77,1% ● 72,5%	+8	● +4



	Eigener Wert	Vgl. zu OKS	OKS	Bundesland	Stadt	Sektor	BestP
Convenience 79,2%							
Meine Anliegen und Wünsche werden in der Bank rasch und zuverlässig bearbeitet.	1,8		2,3	2,2	2,5	2,3	2,1
Ich kann bei Bedarf schnell einen kompetenten Ansprechpartner finden (telefonisch, email, chat etc).	1,8		2,5	2,5	2,6	2,2	2
Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend.	2,1		2,1	2,1	2,3	2,5	1,8
Beratung 66,7%							
Wann hatten Sie zuletzt ein ausführliches, persönliches Beratungsgespräch mit Ihrem Berater der Bank? (jährlich oder öfters)	49%		51%	60%	61%	58%	64%
Mein Berater kennt meine persönliche Lebenssituation (beruflich und privat).	2,2		2,5	2,6	2,5	2,3	1,6
Bei Beratungsgesprächen werden mir Produkte gut und verständlich erklärt.	1,8		1,7	1,9	2,1	2,2	1,7
Beziehung 59,2%							
Mein Berater kümmert sich auch zwischen den Beratungsgesprächen aktiv um meine Interessen.	2,3		1,6	1,8	1,9	1,9	1,4
Der Bank geht es nicht nur ums Verkaufen.	2,5		2	2	2	2,1	1,8
Die Bank belohnt treue und loyale Kunden.	3,1		2,3	2,2	2,5	2,3	2



Beratungskunde			Wie oft haben Sie ein ausführliches persönliches Beratungsgespräch mit Ihrem Berater?	Impulskunde		
¼-jährlich oder öfter	halbjährlich	jährlich		alle 2 Jahre	seltener bis nie	
20%	20%	20%		30%	10%	
Beratung zumindest jährlich				Beratung alle 2 Jahre oder seltener		
Eigener Wert	Vgl. zu OKS	OKS		Eigener Wert	Vgl. zu OKS	OKS
60%		55%		40%		45%
Convenience						
2		1,9	Meine Anliegen und Wünsche werden in der Bank rasch und zuverlässig bearbeitet.	2,5		2,5
1,7		2,1	Ich kann bei Bedarf schnell einen kompetenten Ansprechpartner finden (telefonisch, email, chat etc).	2,3		2,7
1,7		1,9	Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend.	2,3		2,3
Beziehung						
2,1		1,7	Der Bank geht es nicht nur ums Verkaufen.	2,9		2,8
2,9		2,8	Die Bank belohnt treue und loyale Kunden.	3,9		3,4
Bewertung						
2		1,4	Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit der Bank insgesamt?	2,2		1,8
2		1,8	In Finanzangelegenheiten ist die Bank mein erster Ansprechpartner.	2,2		2,6
+11		+10	Ich würde die Bank einem guten Freund/einer guten Freundin weiterempfehlen.	-7		-9



Einzelne Fragen	Alter	< 31 Jahre	31-40 Jahre	41-50 Jahre	> 50 Jahre
Convenience					
Meine Anliegen und Wünsche werden in der Bank rasch und zuverlässig bearbeitet.		1,7	1,8	1,8	1,7
Ich kann bei Bedarf schnell einen kompetenten Ansprechpartner finden (telefonisch, email, chat etc).		1,8	1,9	1,8	1,8
Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend.		2	2,2	2,1	2
Beratung					
Wann hatten Sie zuletzt ein ausführliches, persönliches Beratungsgespräch mit Ihrem Berater der Bank? (jährlich oder öfters)		51,9%	46,4%	47,4%	51,3%
Mein Berater kennt meine persönliche Lebenssituation (beruflich und privat).		2,3	2,2	2,2	2,2
Bei Beratungsgesprächen werden mir Produkte gut und verständlich erklärt.		1,9	1,9	1,9	1,8
Beziehung					
Mein Berater kümmert sich auch zwischen den Beratungsgesprächen aktiv um meine Interessen.		2,2	2,3	2,3	2,3
Der Bank geht es nicht nur ums Verkaufen.		2,4	2,6	2,6	2,5
Die Bank belohnt treue und loyale Kunden.		2,8	3,1	3,2	3,1
Digital					
Das Online Banking bietet alle Funktionen und Services, die ich mir wünsche.		1,7	1,8	1,8	1,7
Das Mobile Banking / die App der Bank ist übersichtlich und intuitiv.		2,1	2,1	2,2	2,2
Die Informationen der Website/Homepage sind inhaltlich tiefgehend.		2,1	2,1	2,1	2,1
Bewertung					
Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit der Bank insgesamt?		1,8	2	1,9	1,8
In Finanzangelegenheiten ist die Bank mein erster Ansprechpartner.		2,3	2,4	2,3	2,2
Ich würde die Bank einem guten Freund/einer guten Freundin weiterempfehlen.		+7	-3	-1	+10

Bestellen Sie Ihren Einzelbericht

Mit diesem Bericht erhalten Sie:

- Ihr persönliches Ergebnis (Gesamtwert, Wert pro Leistungskategorie, Werte der einzelnen Fragen) im Vergleich
 - zum Wert des stärksten Mitbewerbers in Ihrer Stadt
 - zum Gesamtergebnis (rund 30.000 Kundeninterviews)
 - zum Ergebnis aller erhobenen Interviews in Ihrem Bundesland
 - zum Ergebnis aller erhobenen Interviews in Ihrer Stadt
- Details zur erhobenen Kundenstruktur
- Sofern ausreichende Stichprobe: Alle Fragen gekreuzt mit den demografischen Daten der Kunden
- Detailauswertungen aller Fragen

JA, ich bestelle 1 Exemplar des Einzelberichts Online Kunden-Spiegel á 1.750 Euro (exkl. MwSt.)

Bank:

Vorname/Nachname:

Adresse:

E-Mail:

Unterschrift:

Jetzt bestellen unter:

+43 (0) 22 52 / 25 48 45-17 oder
andrea.weiss@emotion-banking.at

**PASSION
FOR EXCELLENCE**



Dr. Christian Rauscher

Tel.: + 43 / 22 52 / 25 48 45

christian.rauscher@emotion-banking.at

Post



Theaterplatz 5
A-2500 Baden

Internet



www.bankdesjahres.com
www.onlinekundenspiegel.com
www.emotion-banking.com

Facebook



www.facebook.com/emotionbanking

Xing



[www.xing.com/profile/
Christian_Rauscher23](https://www.xing.com/profile/Christian_Rauscher23)