



YouGov[®]
What the world thinks

Servicestrategien im Finanzdienstleistungsmarkt

Expertenbefragung bei Banken und Versicherungsgesellschaften im Feb. 2014

Martin Stolze (Manager Marketing & Sales)

© YouGov Deutschland AG

Nur zur unternehmensinternen Verwendung. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet. Veröffentlichungen - auch auszugsweise - bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch die YouGov Deutschland AG.

YouGov[®]
What the world thinks

Hintergrund und Zielsetzung

Die YouGov-Studie „Servicestrategien im Finanzdienstleistungsmarkt“ identifiziert richtungsweisende Trends und Strategien zum Kundenservice der Zukunft. Dazu hat YouGov Experten hauptsächlich von Versicherern und Banken befragt, welche Markt- und Service-Strategien Finanzdienstleister bereits jetzt schon umsetzen oder für die nächste Zeit planen. Es werden Kundenerwartungen und Technologieentwicklungen hinsichtlich der Relevanz für das eigene Geschäft beurteilt und die Ableitung von Strategien der Service-Designer erfasst. Anhand von offenen und gestützte Fragen wird untersucht, wie sich die Entscheider der Branchen den Dialog mit ihren Kunden in 5 Jahren vorstellen.

Der Abgleich der Expertenmeinung mit der Sichtweise im eigenen Haus soll den Lesern dieser Studie die Möglichkeit geben, ihre aktuelle Einschätzung der Marktentwicklung zu überprüfen, zu aktualisieren oder gar zu korrigieren.



Inhaltsverzeichnis (insgesamt 66 Seiten)

1. Hintergrund und Zielsetzung
2. Management Summary
3. Methodik und Stichprobe
4. Übergreifende Service-Strategien
5. Handlungsfelder der Kundenorientierung
 1. Handlungsfelder der Service Strategien
 2. Touchpoints
 3. Dialog-Instrumente
 4. Mobil-Apps
 5. Trends in der Produktentwicklung
 6. Marke und Kommunikation
 7. Prozess- und CRM-Kompetenz
 8. Service-Design und -Controlling
6. Anhang

Zielgruppe, Stichprobe, Methode

Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">• Experten aus dem Finanz- und Versicherungsmarkt• Branchen: Bausparkassen, Fondsgesellschaften, Banken / Sparkassen, Leasinggesellschaften, Versicherer, Vertriebsgesellschaften, Online-Vergleichsportale
Stichprobe	<ul style="list-style-type: none">• Insgesamt haben 140 Experten aus dem Finanz- und Versicherungsmarkt an der Befragung teilgenommen• Angeschrieben wurden alle Bezieher des YouGov Financial Research Newsletter-Verteilers
Methode	<ul style="list-style-type: none">• Online-Befragung von ca. 10 min. Dauer• Erhebungszeitraum: Februar / März 2014

Die befragten Experten: Versicherungsvermittler und Bank- und Geldanlageproduktvermittler.

Branchen innerhalb der Finanzdienstleistung

Für welchen Zweig der Finanzdienstleistungen sind Sie hauptsächlich tätig bzw. wollen Sie bei dieser Expertenbefragung teilnehmen?

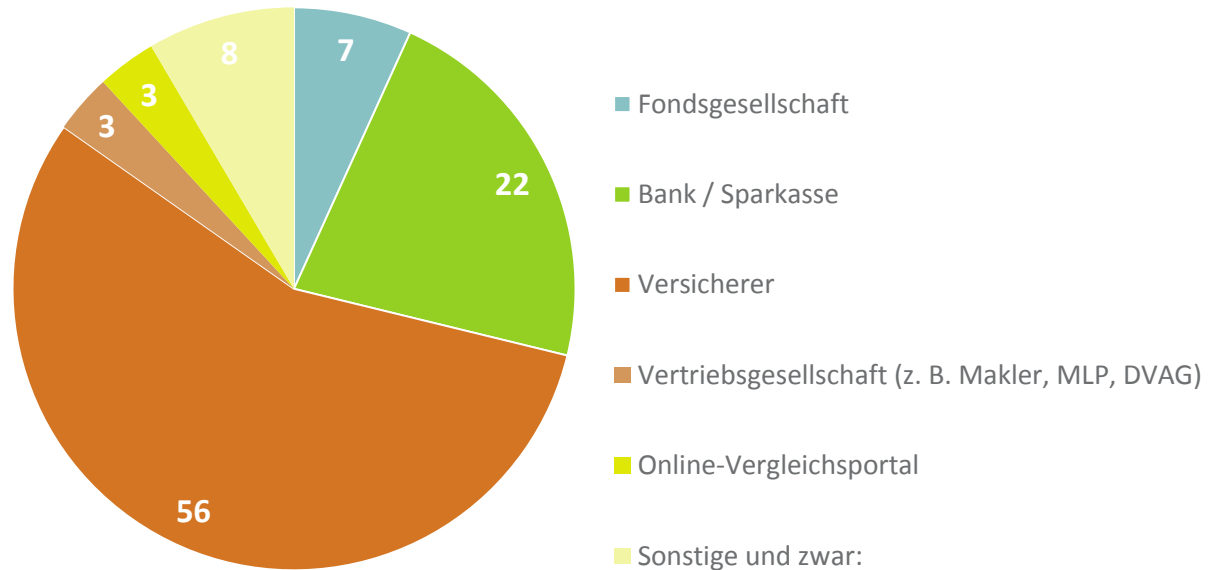
Unternehmen, die überwiegend Versicherungen vermitteln*¹, im Folgenden „Versicherer“ (bzw. Versicherungs-Experten) genannt

62%

Die Ergebnisse werden im Bericht über dieses Merkmal *Branche* mit den beiden Gruppen „Versicherer“ und „Banken“ dargestellt.

Unternehmen, die überwiegend Bank- und Geldanlageprodukte*² vermitteln, im Folgenden „Banken“ (bzw. Finanz-Experten) genannt

35%



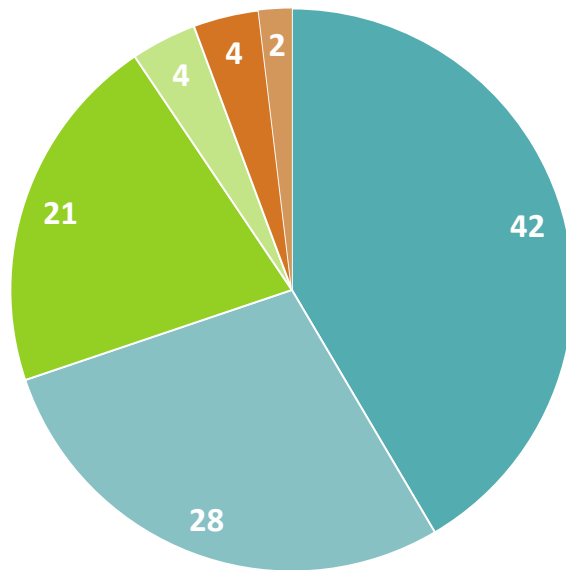
*¹ = Versicherer, Vertriebsgesellschaft, Online-Vergleichsportal *² = Fondsgesellschaft, Bank/Sparkasse, Vertriebsgesellschaft, Online-Vergleichsportal

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent

Überwiegend große Unternehmen und Entscheider unter den Teilnehmern.

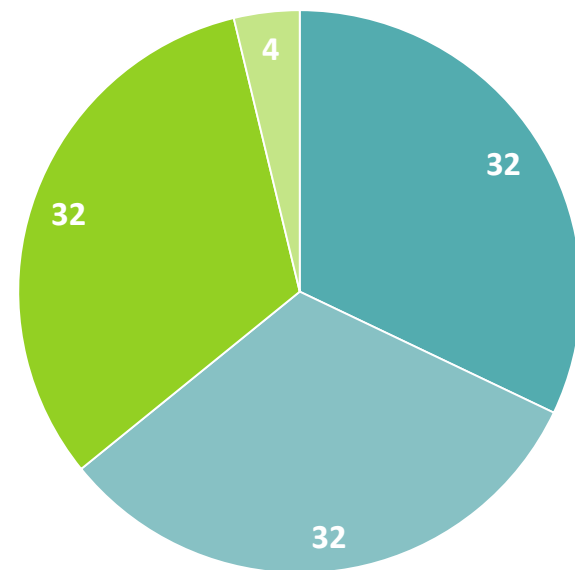
Größe des Unternehmens und Position der befragten Experten

Wie groß ist Ihre Branche im Privatkundenmarkt nach Kundenanzahl? Wie würden Sie Ihre Position bezeichnen?



■ einer der Marktführer
 ■ großer Anbieter
 ■ mittelgroßer Anbieter
■ kleiner Anbieter
 ■ Nischenanbieter
 ■ Sonstiges

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent



■ Leitend / Entscheider
 ■ Mitentscheider
 ■ Mitarbeiter
 ■ Sonstiges

Basis: alle Befragten; Angaben in Prozent

Bestellung der Studie „Servicestrategien im Finanzdienstleistungsmarkt“ – eine Expertenbefragung

per FAX +49 (0)221 - 420 61 – 100 an Martin Stolze

Hiermit bestellen wir verbindlich (bitte ankreuzen)

Preis zzgl. der ges. MwSt.

- Servicestrategien im Finanzdienstleistungsmarkt – eine Expertenbefragung **1.490 EUR**
- Mit Ihrer Bestellung akzeptieren Sie unsere AGBs (<http://yougov.de/rechtliches/agb/>) und die Regelungen zu Mehrbezieherstudien (vgl. nächste Seite).

Name, Vorname:

Telefon:

Unternehmen:

E-Mail:

Funktion, Abteilung:

Datum:

Straße:

Unterschrift:

PLZ, Ort:

Nutzungsrechte von YouGov-Mehrbezieherstudien

- Diese Studie sowie alle einzelnen Studienergebnisse sind Eigentum der YouGov Deutschland AG.
- Studienbezieher ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Studienergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
- Einzelne Ergebnisse dürfen ohne Rücksprache mit YouGov den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Studie weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die YouGov Deutschland AG.
- Die Veröffentlichung eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse ist u. U. möglich (Fallzahlen beachten!), Wettbewerberergebnisse sind von einer Veröffentlichung ausgeschlossen.
- Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Studiename, YouGov als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).
- Bei der Veröffentlichung einzelner Ergebnisse, z. B. eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse unterstützen wir Sie gerne.
- Bitte wenden Sie sich hierzu an die Studienleiter.

Haben Sie Fragen?

Sprechen Sie uns gerne an.



Martin Stolze

Manager Marketing & Sales

T +49 221 42061 - 420

F +49 221 42061 - 100

Martin.Stolze@yougov.de