

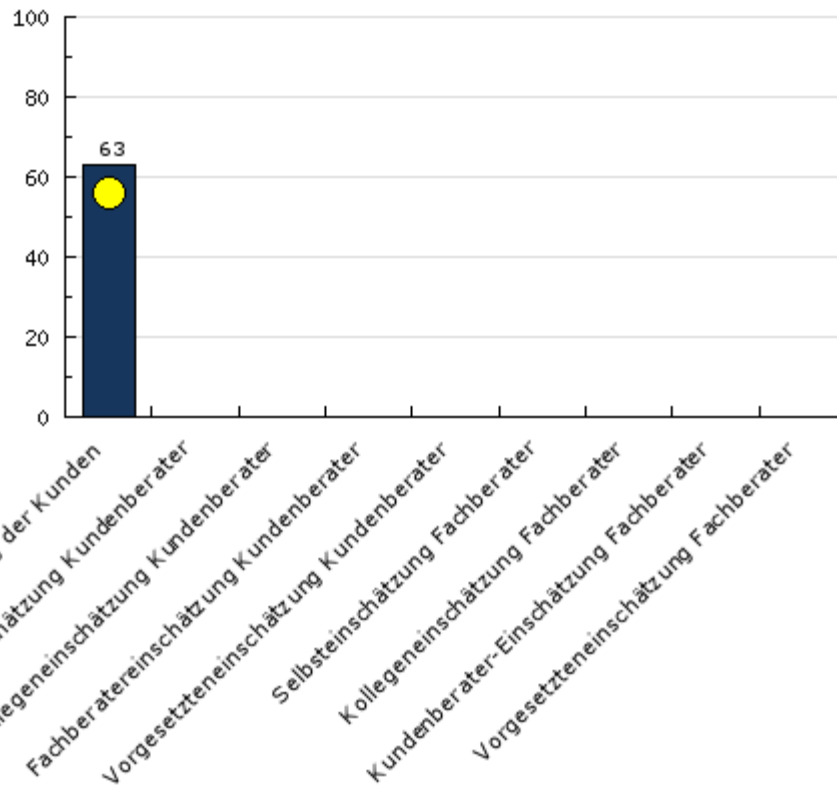
## Baustelle Firmenkundenvertrieb

Umfrage vom TTMM.2016 bis TTMM.2016

Wettbewerbsfaktoren (wie soll uns das gelingen?)	Geschäftsfelder (wo wollen wir wachsen?)					
	Geschäftsfeldüber- greifende Fragen	Finanzierungen	Kapitalanlagen	Sachversicherungen	Personen- versicherungen	Zahlungsverkehr
Kontaktfrequenz	53		38	45		
Gezielte Ansprache	53	73	42	46	41	40
Problemlösung	69	84	61	59	58	
Verkaufstalent	74		68	69		
Beratungskompetenz		91	65	80	51	
Persönliche Beziehung	80		56	63		
Durchsetzungsfähigkeit	81					
Allgemeine Aspekte	79		70	75		
Risikobereitschaft		73				
Convenience		69	64	59		
Kondition	59	60				

# Gesamtergebnis der Umfrage

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



## Anzahl der Antworten:

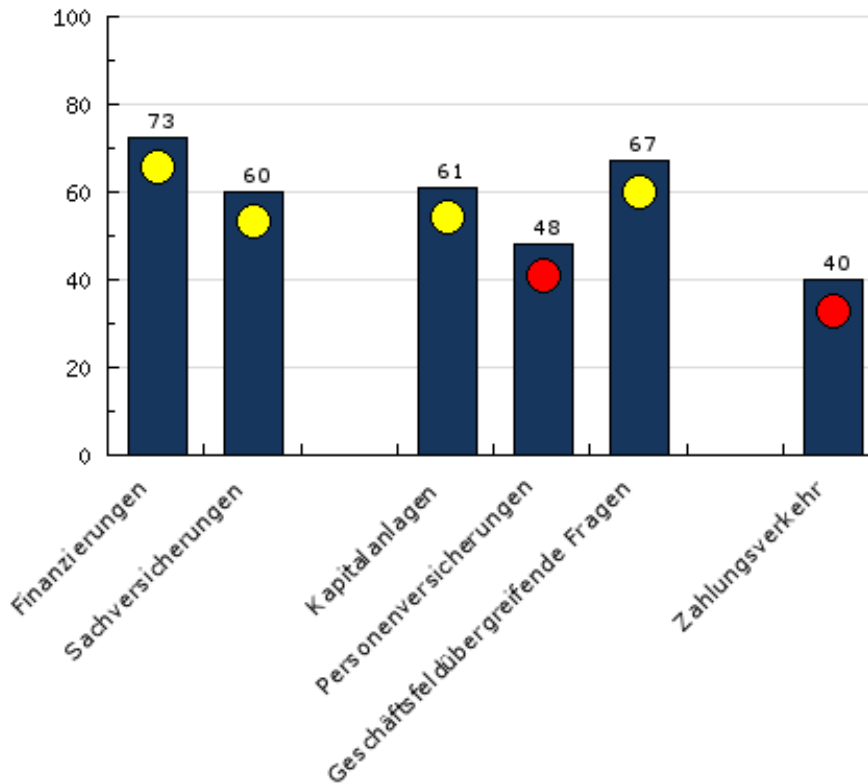
Einschätzung der Kunden:	486
Selbsteinschätzung FKB:	0
Kollegeneinschätzung FKB:	0
Fachberatereinschätzung FKB:	0
Vorgesetzteneinschätzung FKB:	0
Selbsteinschätzung Fachberater:	0
Kollegeneinschätzung Fachberater:	0
FKB-Einschätzung Fachberater:	0
Vorgesetzteneinschätzung Fachberater:	0

**Gesamt:** 486

# Das Gesamtergebnis, differenziert nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



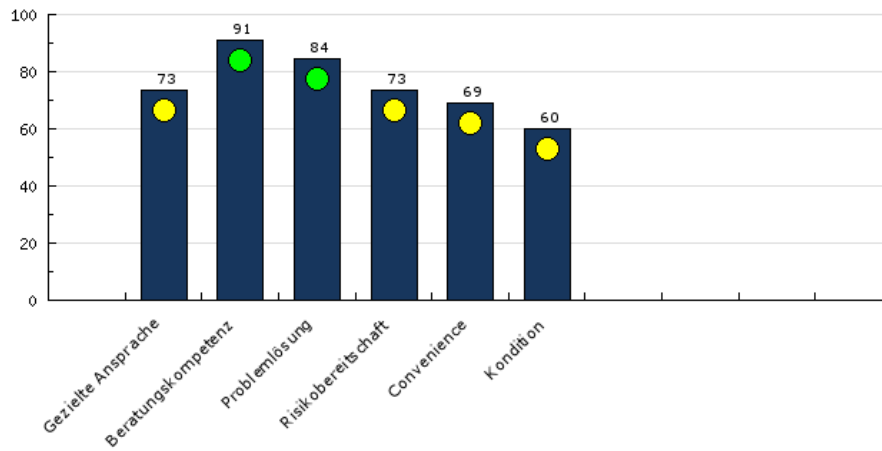
Anzahl der Kundenantworten:

486

# Stärken und Schwächen bei Finanzierungen

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

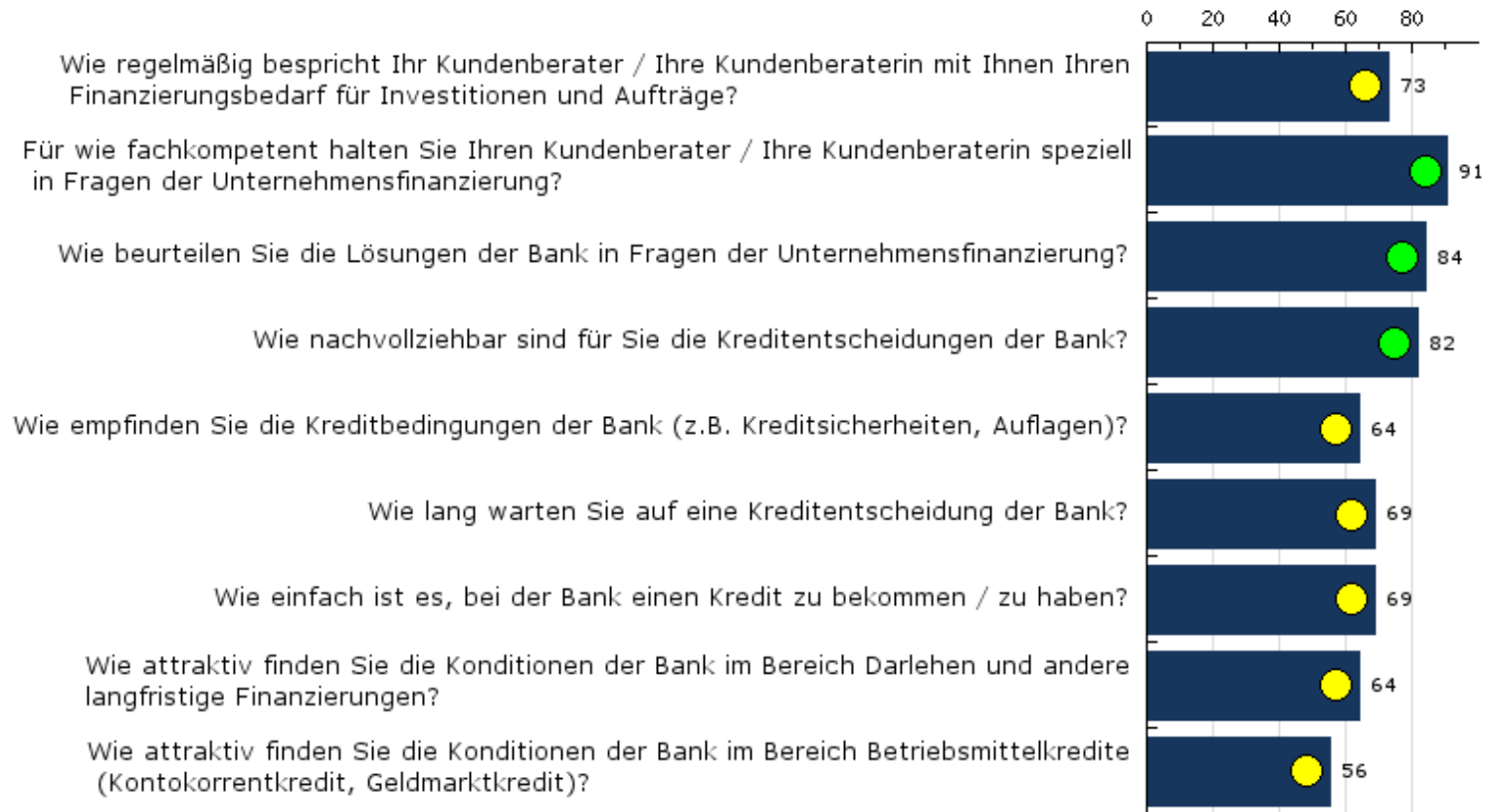


Anzahl der Kundenantworten:

81

# Einzelfragenbetrachtung des Geschäftsfelds "Finanzierungen"

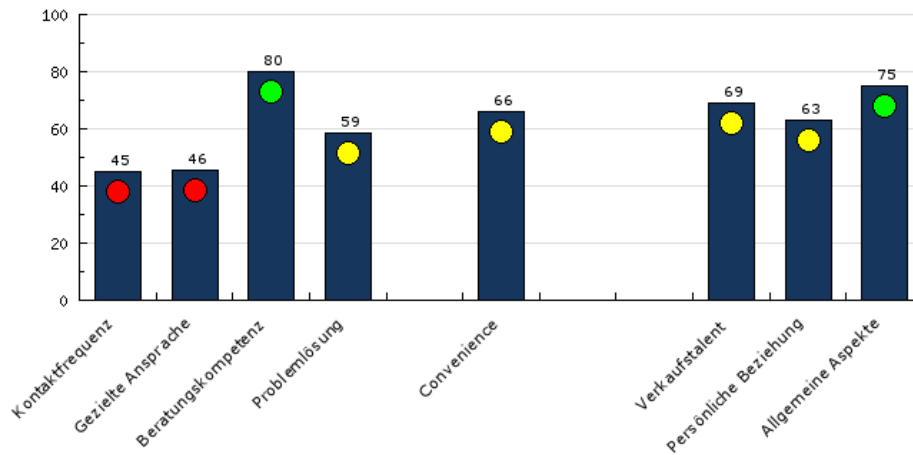
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Stärken und Schwächen bei Sachversicherungen

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



Anzahl der Kundenantworten:

99

# Einzelfragenbetrachtung des Geschäftsfelds "Sachversicherungen"

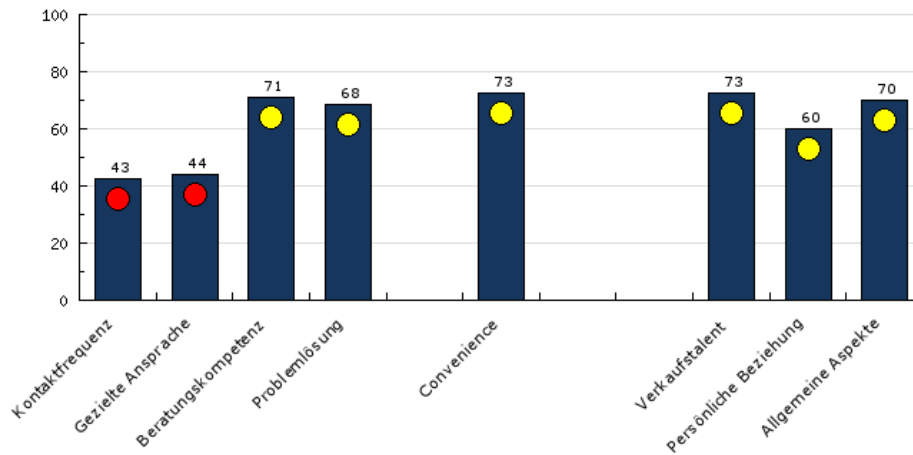
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Stärken und Schwächen bei Kapitalanlagen

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



Anzahl der Kundenantworten:

130



# Einzelfragenbetrachtung des Geschäftsfelds "Kapitalanlagen"

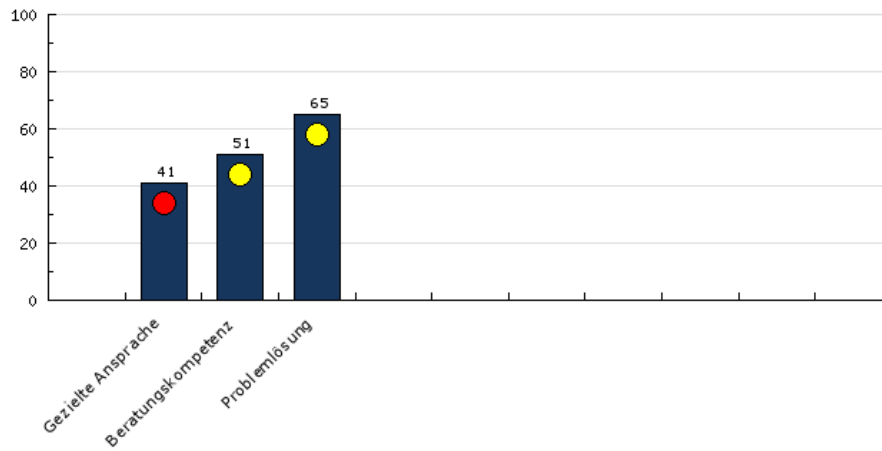
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Stärken und Schwächen bei Personenversicherungen

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



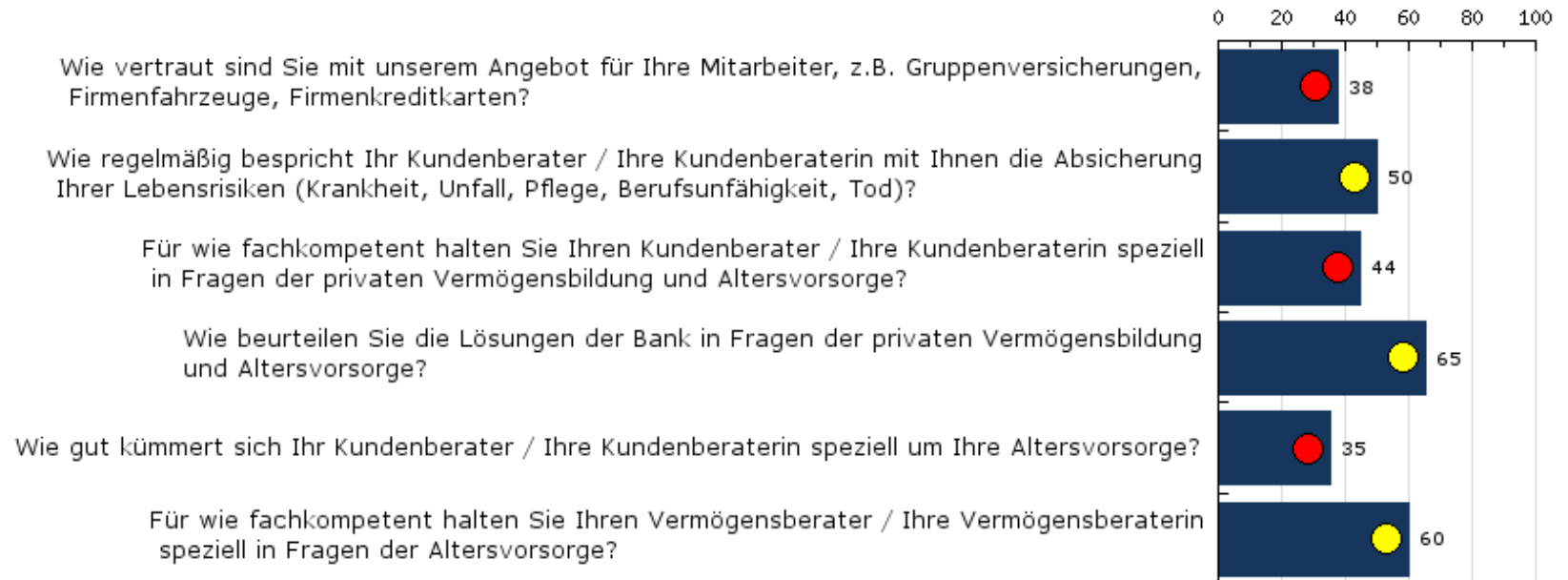
Anzahl der Kundenantworten:

49

# Einzelfragenbetrachtung des Geschäftsfelds

## "Personenversicherungen"

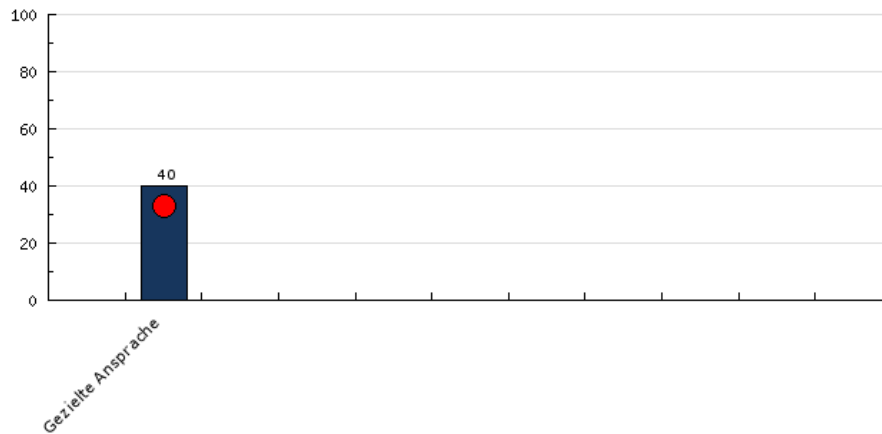
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Stärken und Schwächen im Zahlungsverkehr

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



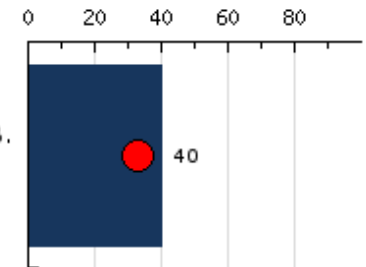
Anzahl der Kundenantworten:

9

# Einzelfragenbetrachtung des Geschäftsfelds "Zahlungsverkehr"

Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank

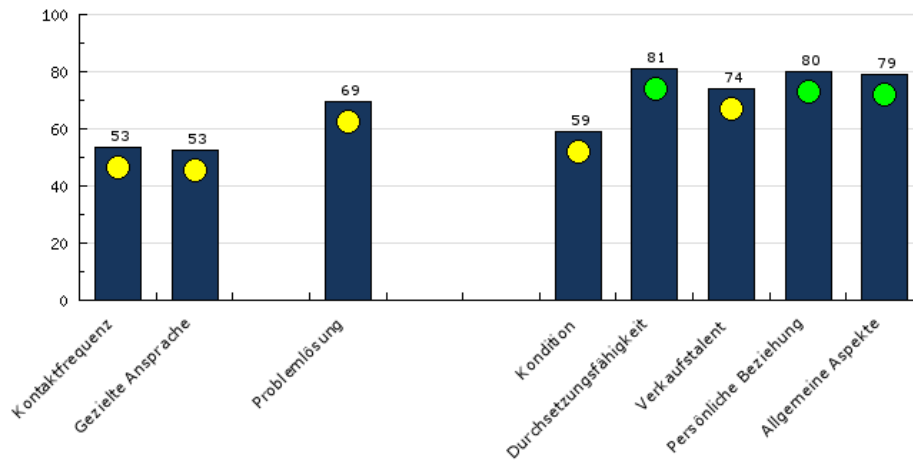
Wie vertraut sind Sie mit unseren modernen Zahlungssystemen für Ihre Kunden, z.B. Kreditkartenterminals, Bezahlssysteme im onlineshop?



# Allgemeine / geschäftsfeldübergreifende Stärken und Schwächen

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



Anzahl der Kundenantworten:

160

# Geschäftsfeldübergreifenden Fragen

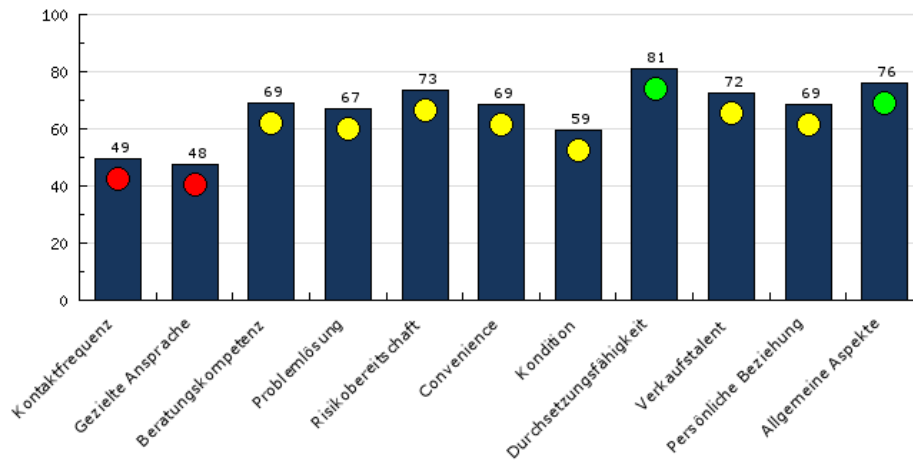
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Das Gesamtergebnis, differenziert nach Wettbewerbsfaktoren

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



Anzahl der Kundenantworten:

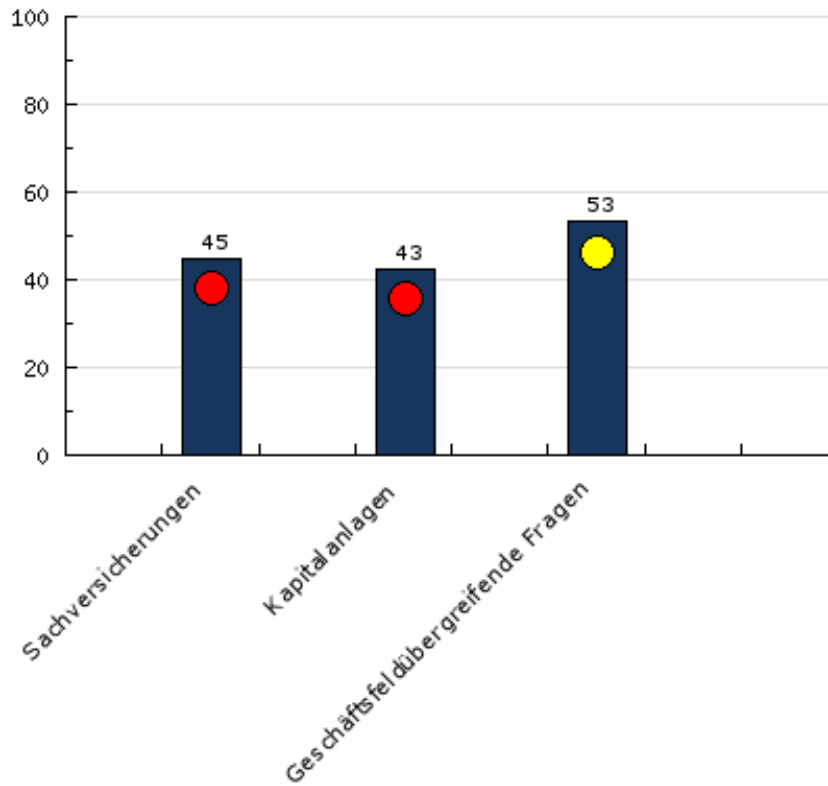
528



# Kontaktfrequenz nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

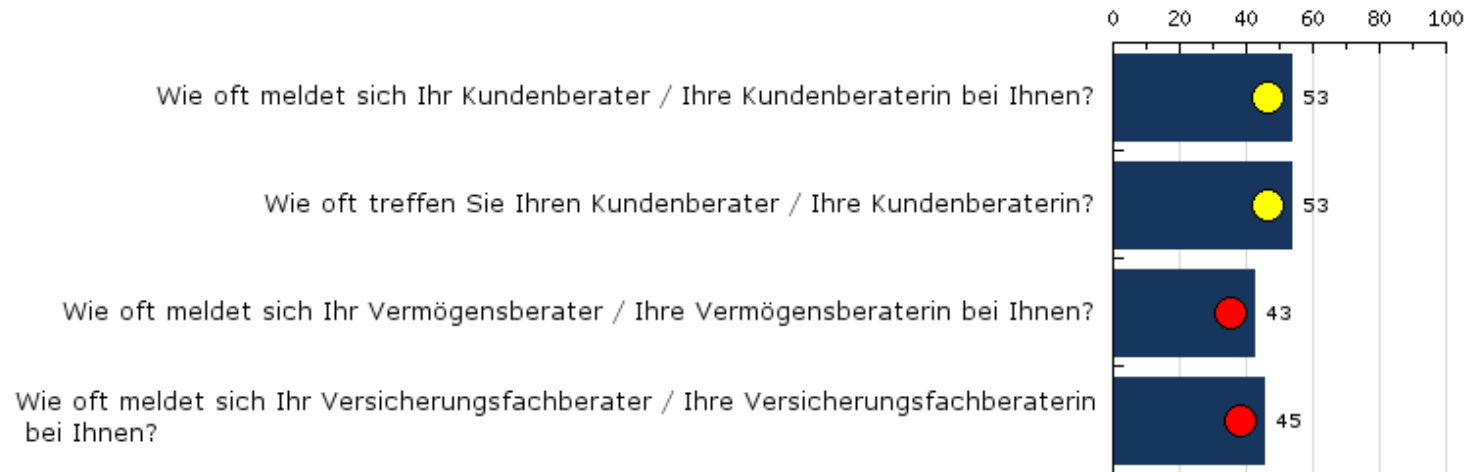


Anzahl der Kundenantworten:

30

## Wettbewerbsfaktor "Kontaktfrequenz"

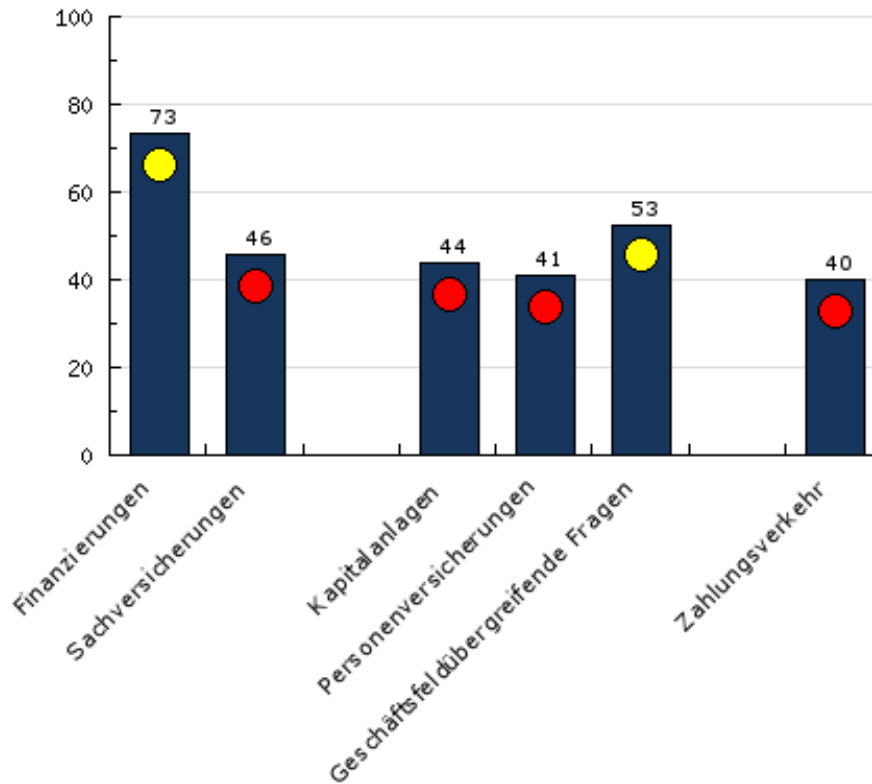
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



## Gezielte Ansprache nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



Anzahl der Kundenantworten:

114

# Wettbewerbsfaktor "Gezielte Ansprache"

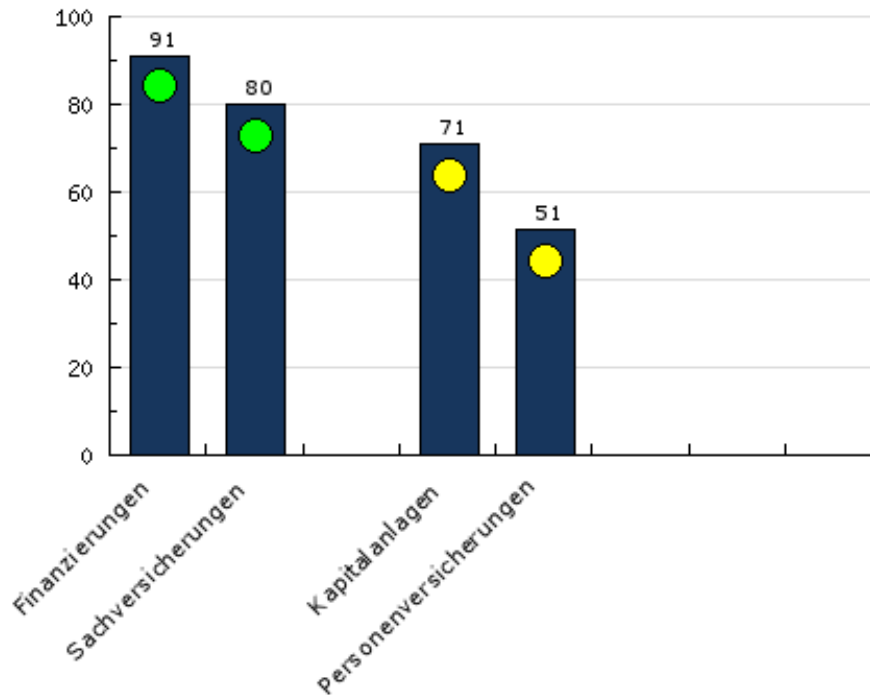
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Beratungskompetenz nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

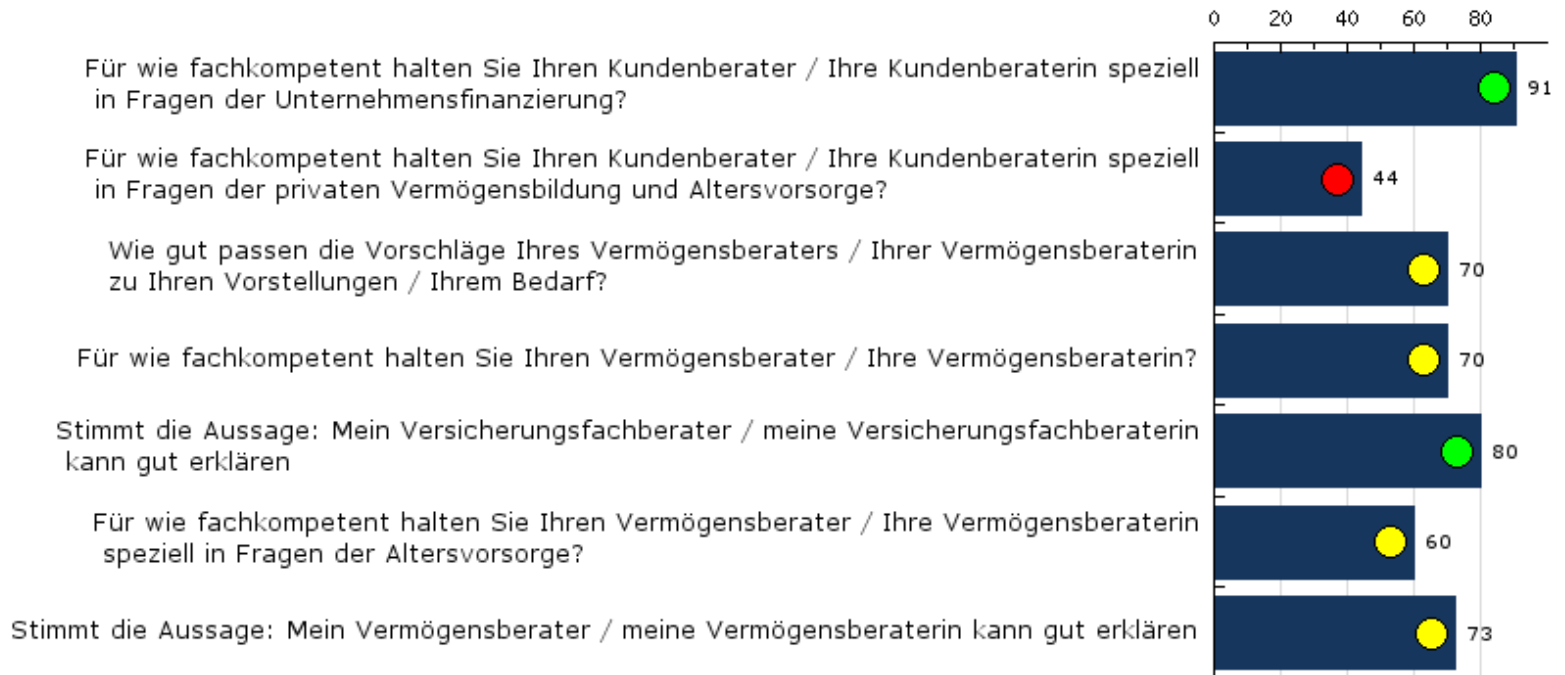


Anzahl der Kundenantworten:

53

## Wettbewerbsfaktor "Beratungskompetenz"

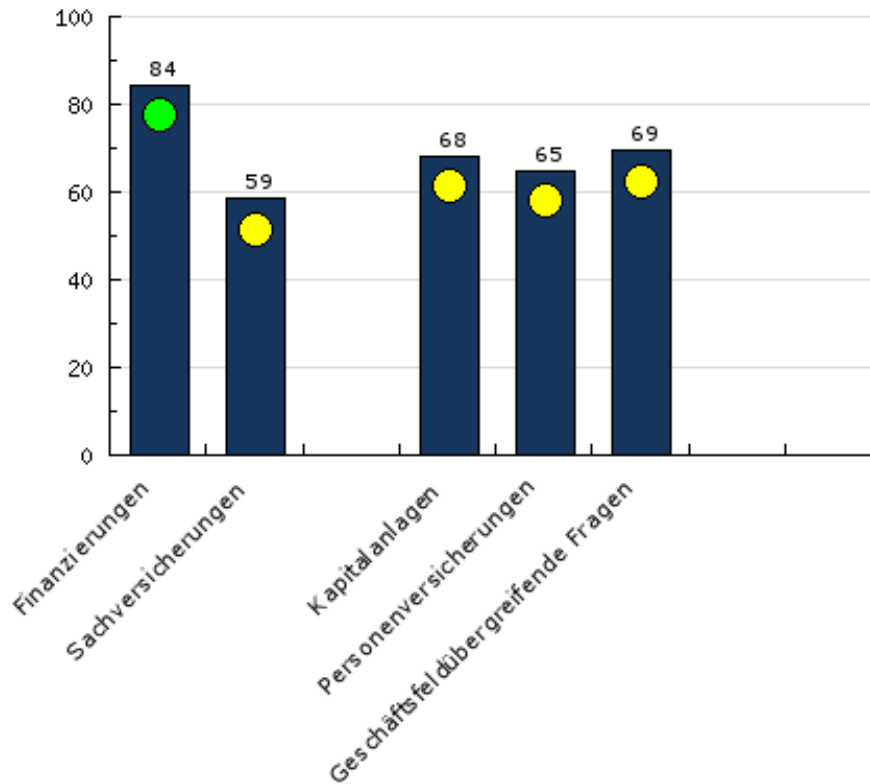
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Problemlösung nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

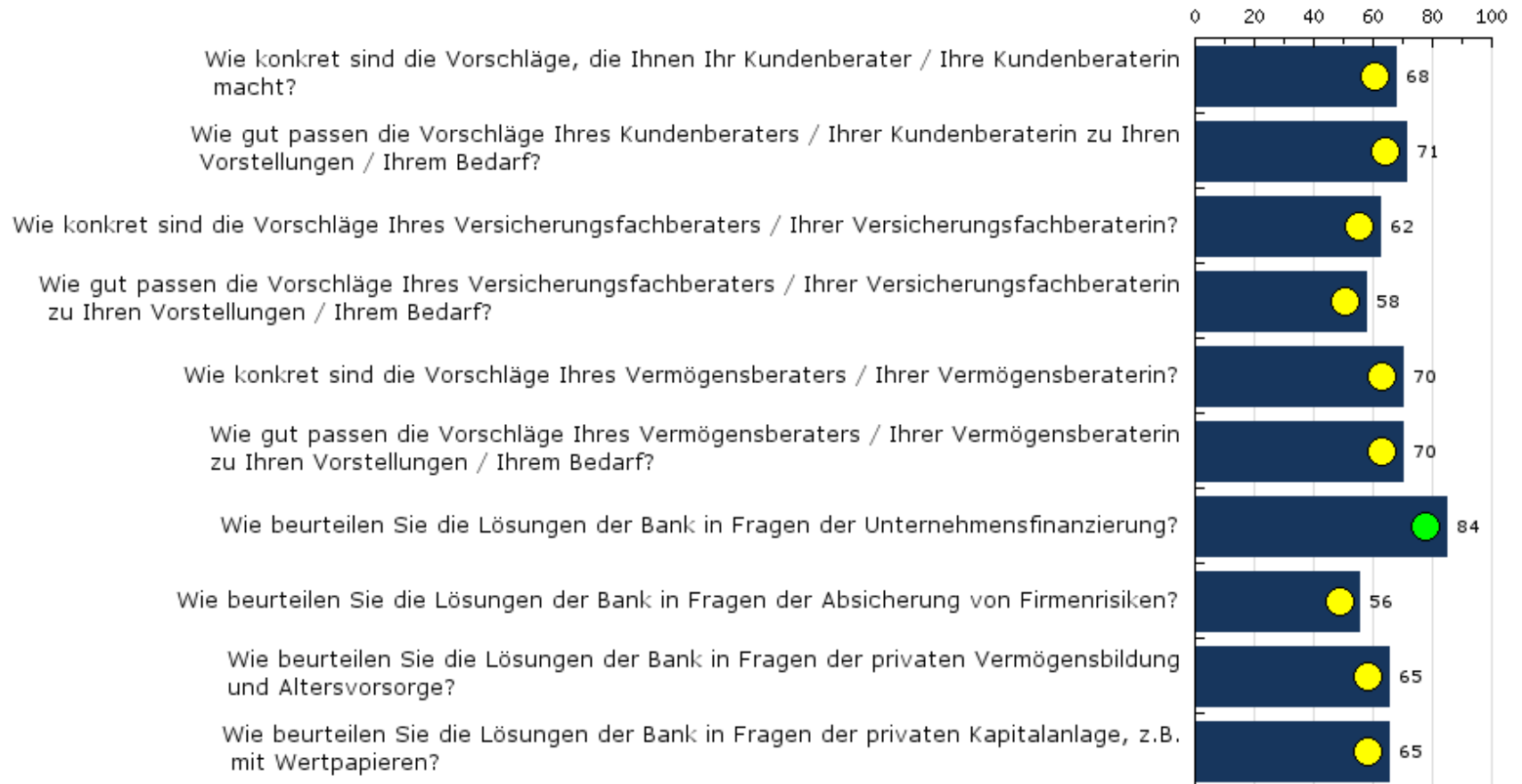


Anzahl der Kundenantworten:

85

# Wettbewerbsfaktor "Problemlösung"

Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank

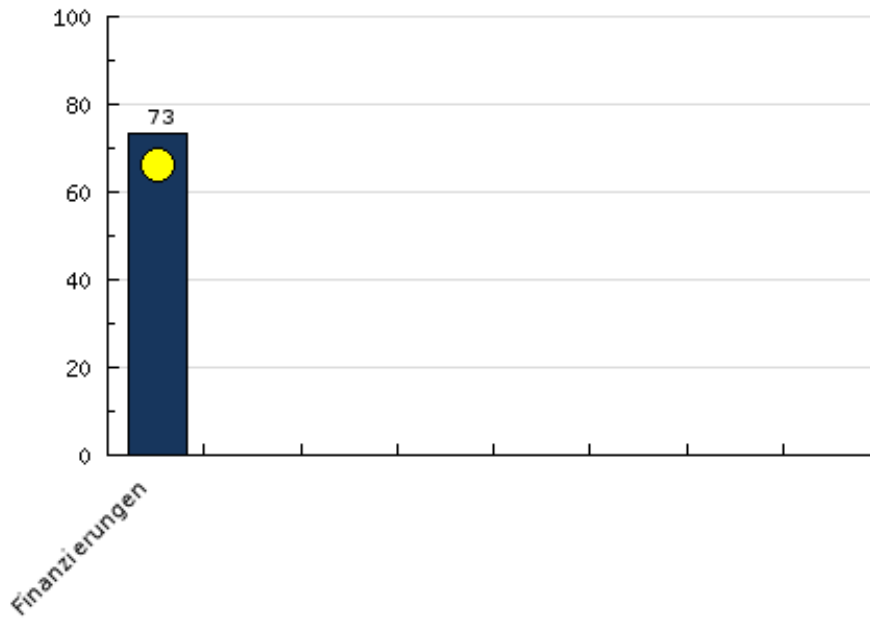




# Risikobereitschaft nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

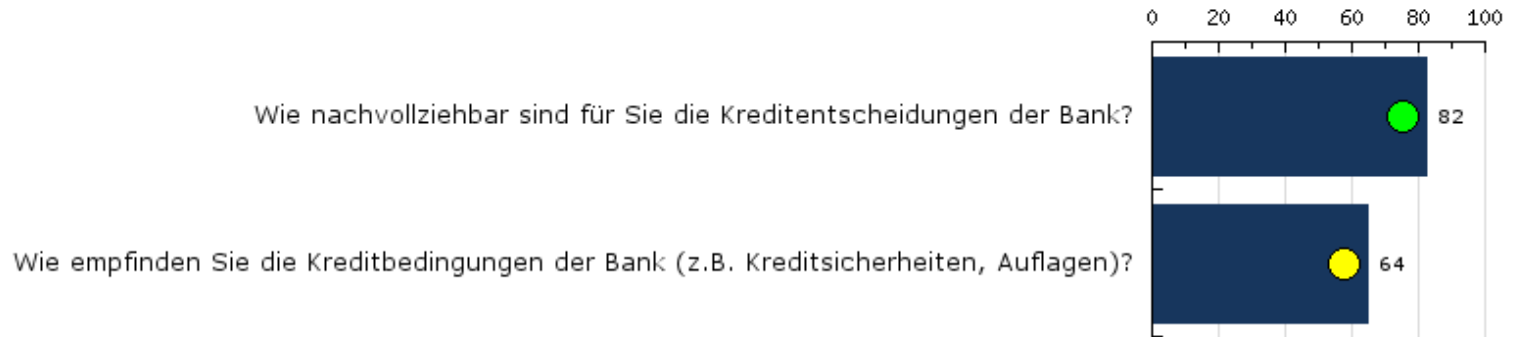


Anzahl der Kundenantworten:

18

## Wettbewerbsfaktor "Risikobereitschaft"

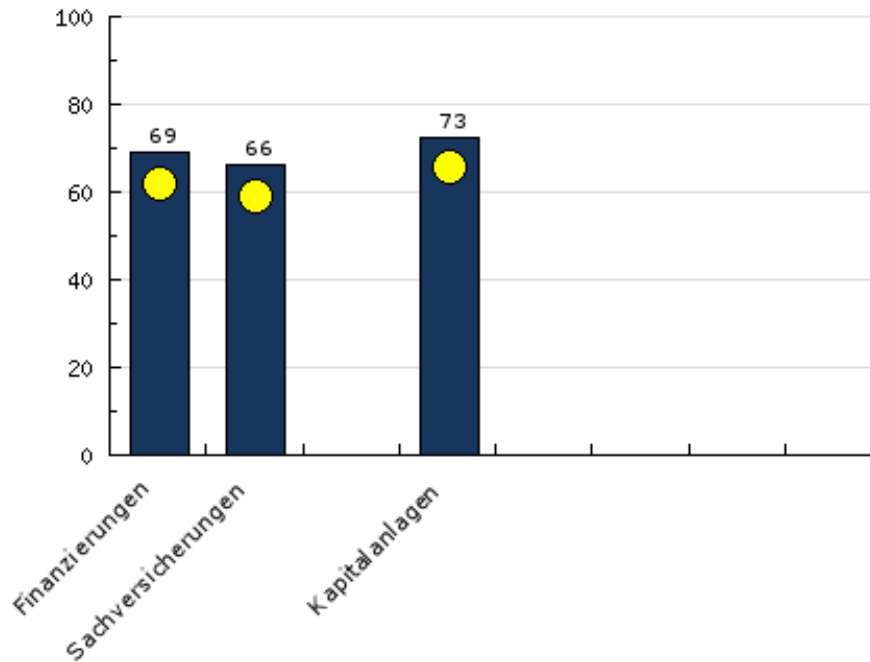
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



## Convenience nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

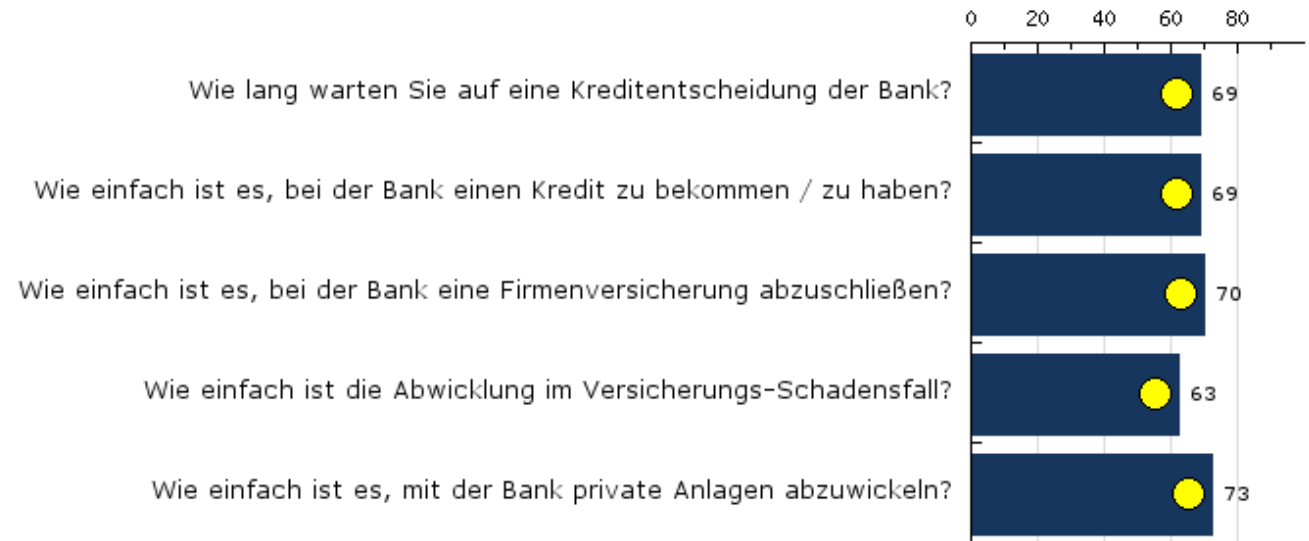


Anzahl der Kundenantworten:

42

## Wettbewerbsfaktor "Convenience"

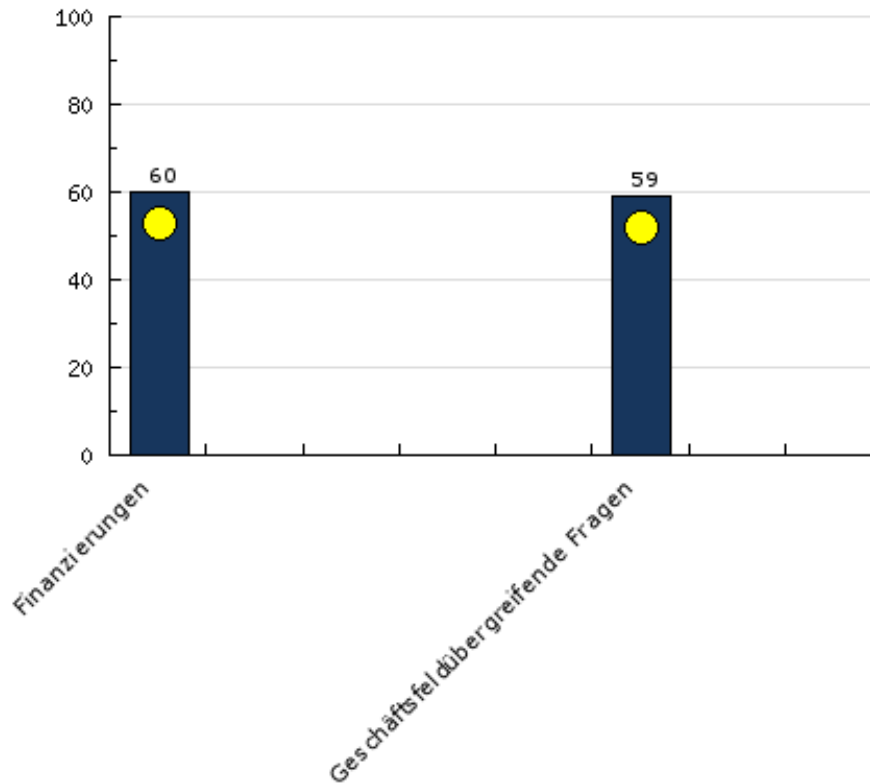
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



## Kondition nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

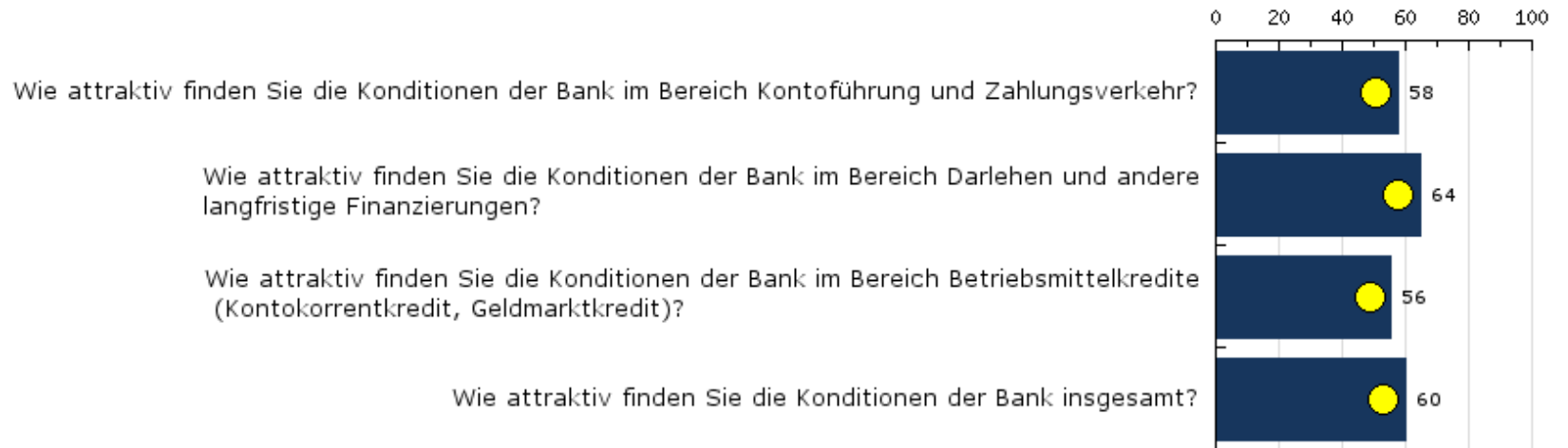


Anzahl der Kundenantworten:

36

## Wettbewerbsfaktor "Kondition"

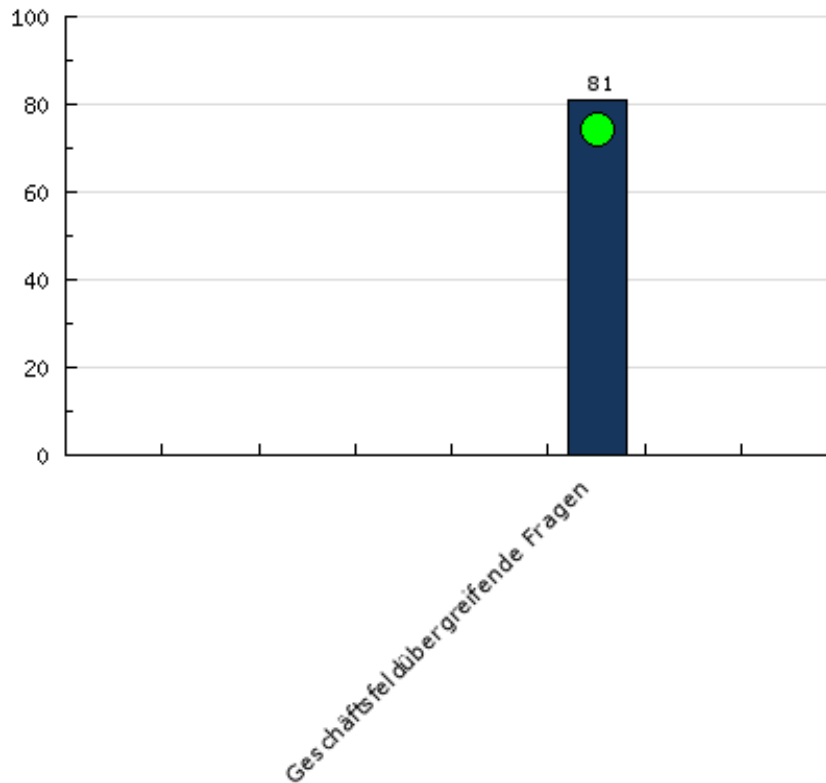
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Durchsetzungsfähigkeit nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

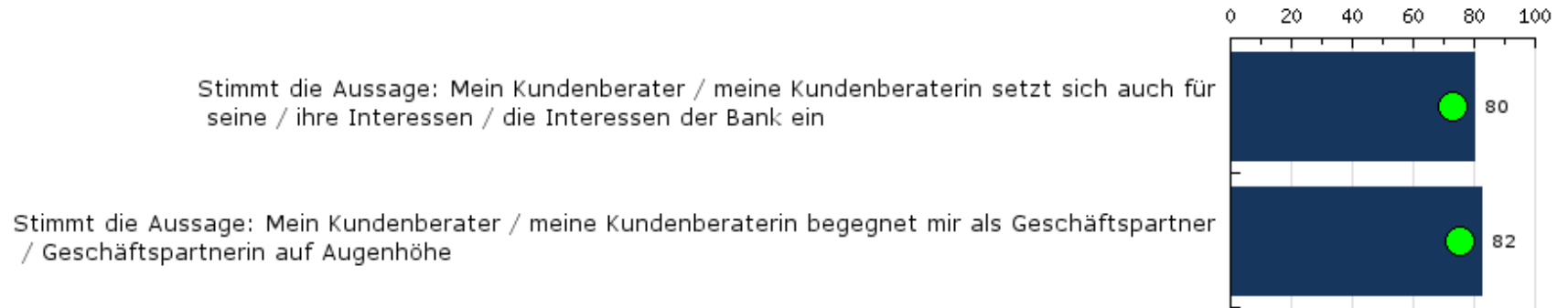


Anzahl der Kundenantworten:

18

## Wettbewerbsfaktor "Durchsetzungsfähigkeit"

Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank

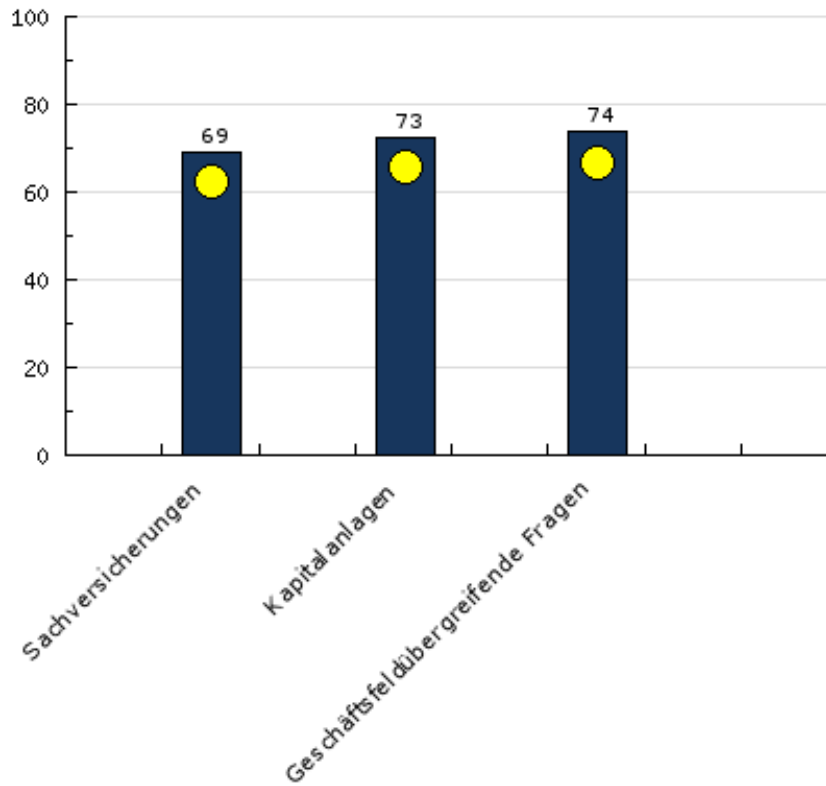




## Verkaufstalent nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

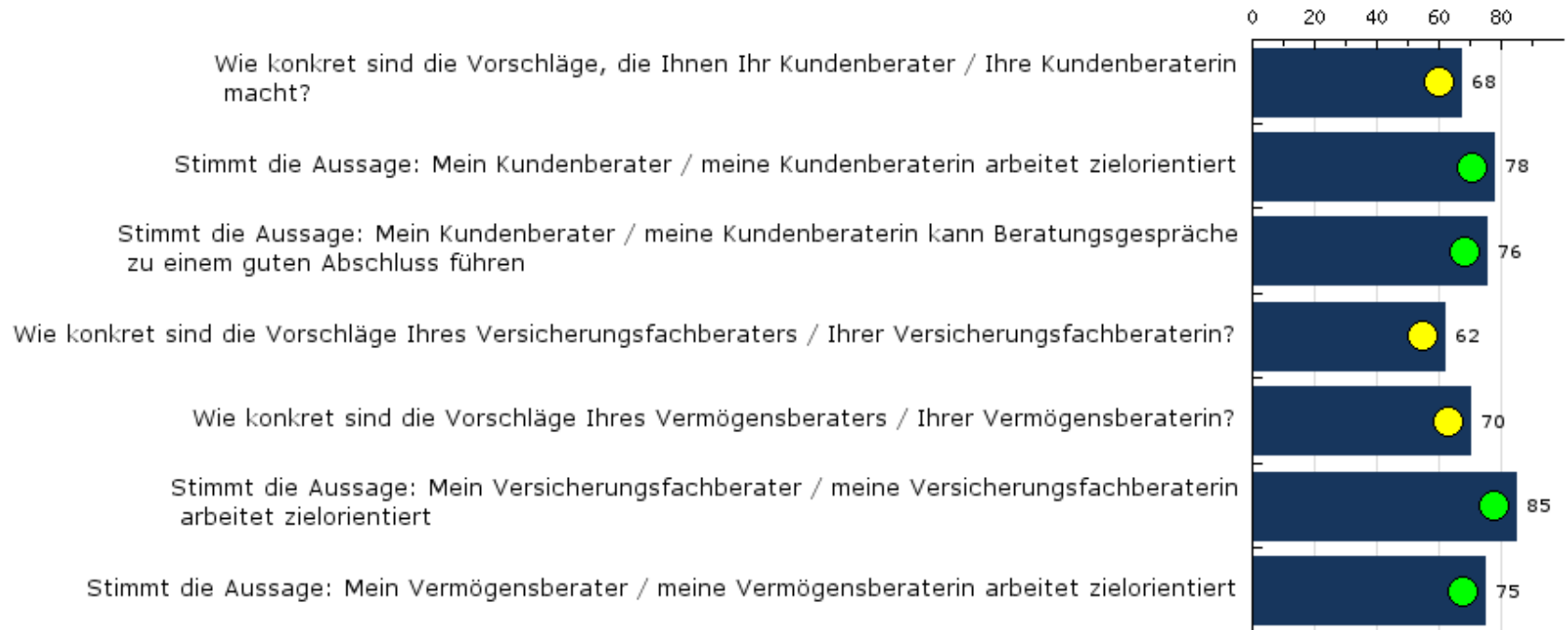


Anzahl der Kundenantworten:

55

# Wettbewerbsfaktor "Verkaufstalent"

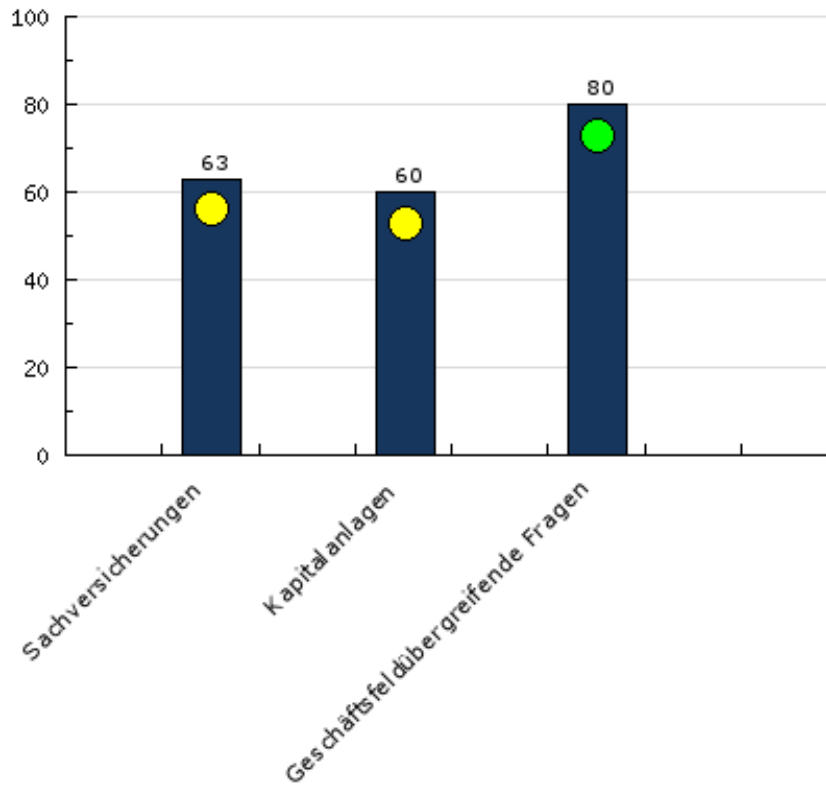
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Persönliche Beziehung nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank

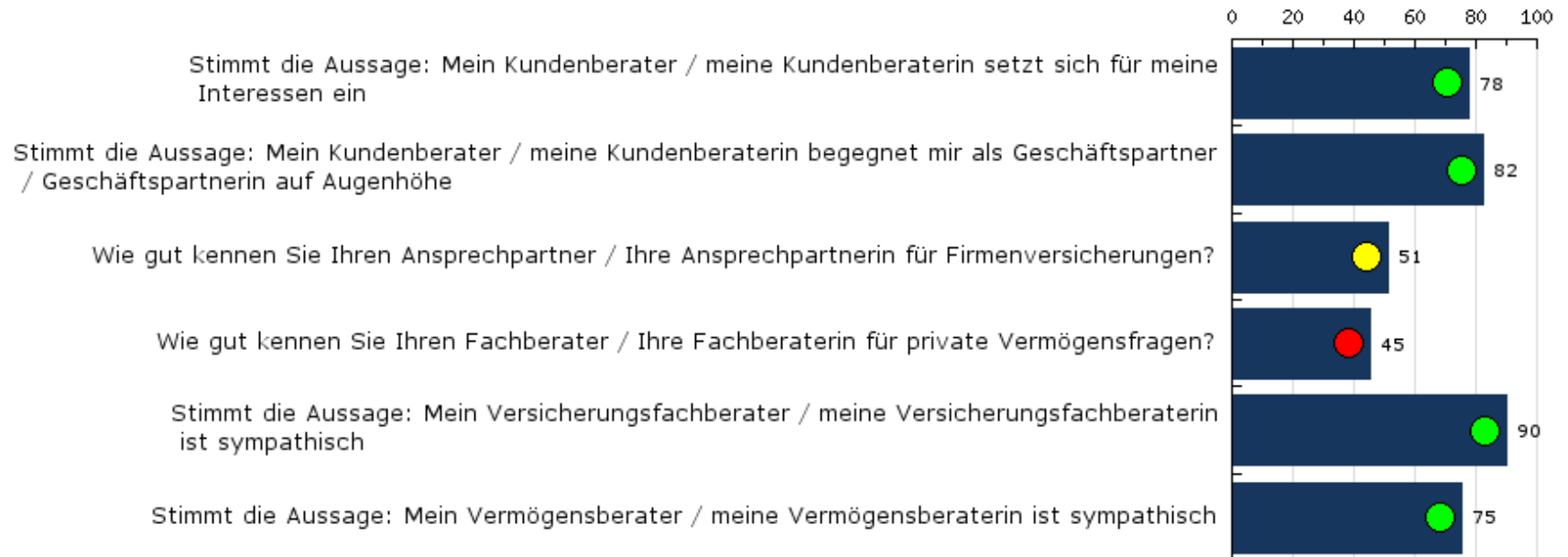


Anzahl der Kundenantworten:

47

# Wettbewerbsfaktor "Persönliche Beziehung"

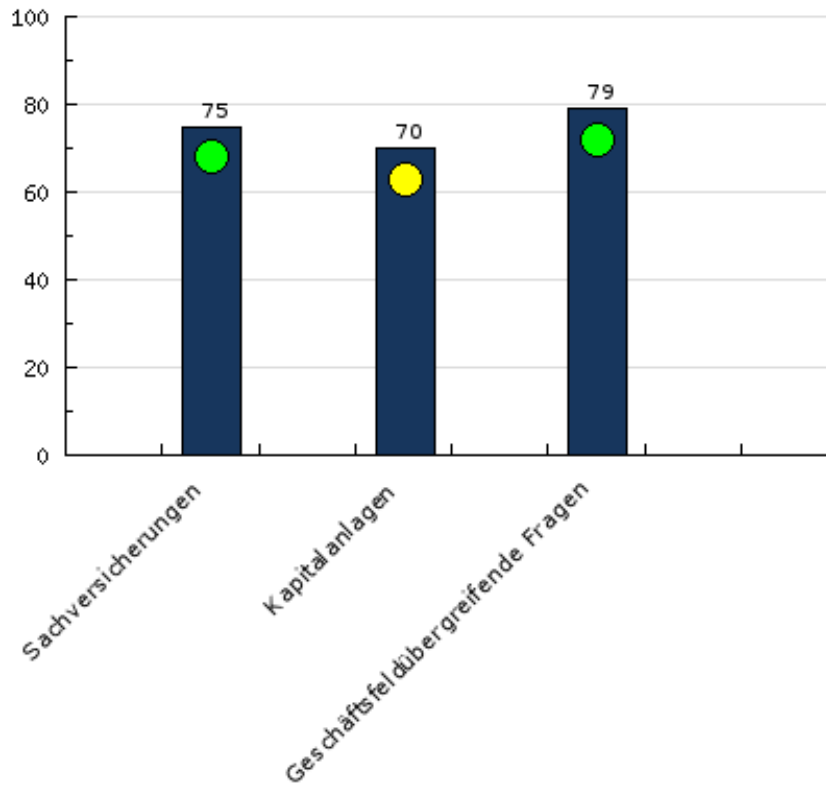
Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank



# Allgemeine Aspekte nach Geschäftsfeldern

Aufschlüsselung der Säule "Kunden"

Alle Fragen der Umfrage für die Gesamtbank



Anzahl der Kundenantworten:

30

# Wettbewerbsfaktor "Allgemeine Aspekte"

Alle Fragen der Umfrage - Alle Kunden der Bank

