

# KAPITEL 4

## 4.4. Der Bankberater – gerade für «Viel Touchpoints»-Nutzer wichtig

Bei der Betrachtung des Touchpoints «Bankberater» stellen wir einige Veränderungen fest. Dieser hat für zwei der vier betrachteten Personas, die «Wenig Touchpoints»-Persona Petra und die «Digital»-Persona Michael eine eher niedrige Bedeutung, während er für die «Analog»-Persona Sylvia eine hohe und für den «Viel Touchpoints»-Nutzer Hans Dampf eine sehr hohe Bedeutung hat. Gesamthaft haben nur 46% der Befragten 2023 einen Bankberater aufgesucht. In der Schweiz sogar nur noch 40% der Befragten – 2020 waren es noch 78% der Befragten!

Die Gründe eines Zusammentreffens mit dem Bankberater verteilen sich bei den Befragten verhältnismässig gleichmässig auf die verschiedenen Beratungsanlässe. Im Bereich Zahlungsverkehr/Infrastruktur, Anlegen und Finanzieren sowie auf Hilfestellungen zu Bankservices bzw. die Klärung administrativer Belange, wie Abbildung 20 unten zeigt. Grün sind dabei Anliegen markiert, die der Bank einen Mehrwert im Sinne eines potenziellen Verkaufs bringen. Bei den rot markierten stellt sich die Frage, ob diese Anliegen unbedingt von einem sehr gut ausgebildeten Bankberater erledigt werden müssen oder am Schalter oder im Selfservice erledigt werden könnten.

### In welchem Rahmen haben Sie Ihren Bankberater aufgesucht?



Abb. 20, Beratungsgründe im Retail-banking in der DACH-Region. (n=907)