

KAPITEL 5

eine sehr kundenorientierte Performance. Es folgen auf einem zweiten Platz die Raiffeisenbanken (+23) und auf Platz 3 die Neobanken (+18). Abgeschlagen finden sich Grossbanken mit einer Performance von -8.

In der Schweiz sind die befragten Kunden durchschnittlich zufriedener mit den Retailbanken. Das zeigt ein durchschnittlicher NPS von +18. Hier ist die Treue zu Regionalbanken mit einem überragenden Wert von +42 beeindruckend. Auf dem zweiten Platz landen die Raiffeisenbanken (+30) noch vor den Kantonalbanken (+20). Grossbanken erreichen in der Schweiz einen NPS-Wert von +11. Als Treiber eines positiven NPS erweisen sich in dieser Studie vor allem die analogen Touchpoints «Bankberater» und «Event». Als Treiber eines negativen NPS erweist sich das «Contact Center».

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass Banken von den befragten Kunden durchaus auch als Verkäufer bankfremder Produkte wahrgenommen werden. So würden knapp die Hälfte der Befragten Lebens- oder Sachversicherungen bei der Bank abschliessen. Auch ein Computer oder Tablet für das E-Banking wird von einigen Befragten noch als relevant angesehen. Dienstleistungen für den Umzug oder rund ums Haus sowie den Verkauf von Möbeln sehen die Befragten eher nicht als Aufgabe der Bank an.

Welche bankfremden Produkte würden Sie bei Ihrer Bank kaufen oder abschliessen?

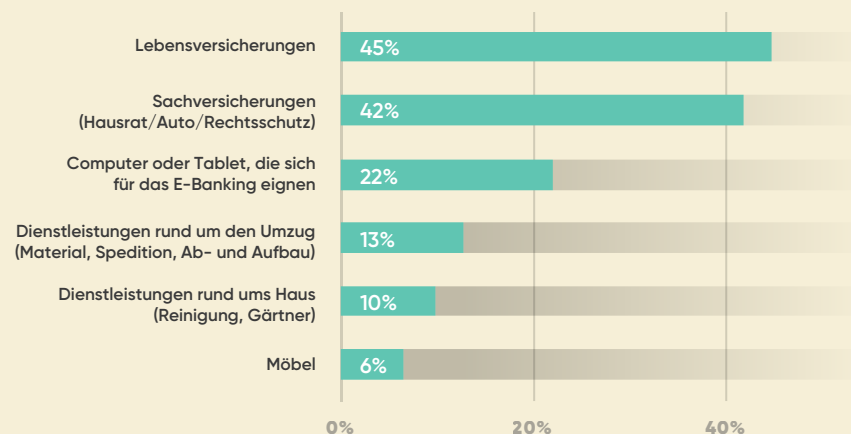


Abb. 51, Möglichkeiten für Cross-Selling (n=1595)