

Die Kundenreise: Filiale

Agenda

Was steckt dahinter?

Ergebnisse
Mentorenworkshop 1

Ergebnisse
Mentorenworkshop 2

Handlungsempfehlung

Agenda

Was steckt dahinter?

Ergebnisse
Mentorenworkshop 1

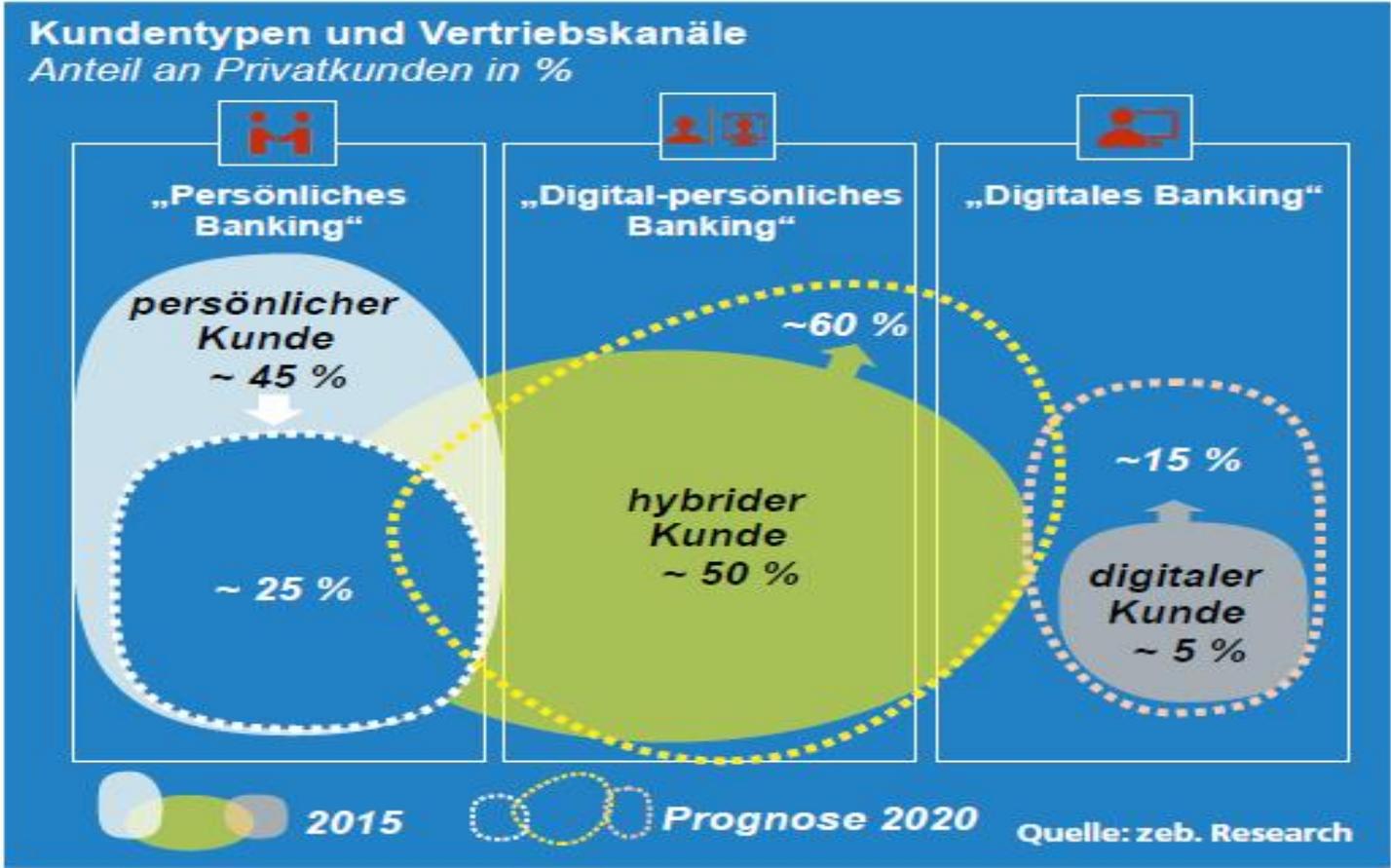
Ergebnisse
Mentorenworkshop 2

Handlungsempfehlung

Die Kundenreise



Kumentypen



Kundenreise bei der Volksbank Dreieich

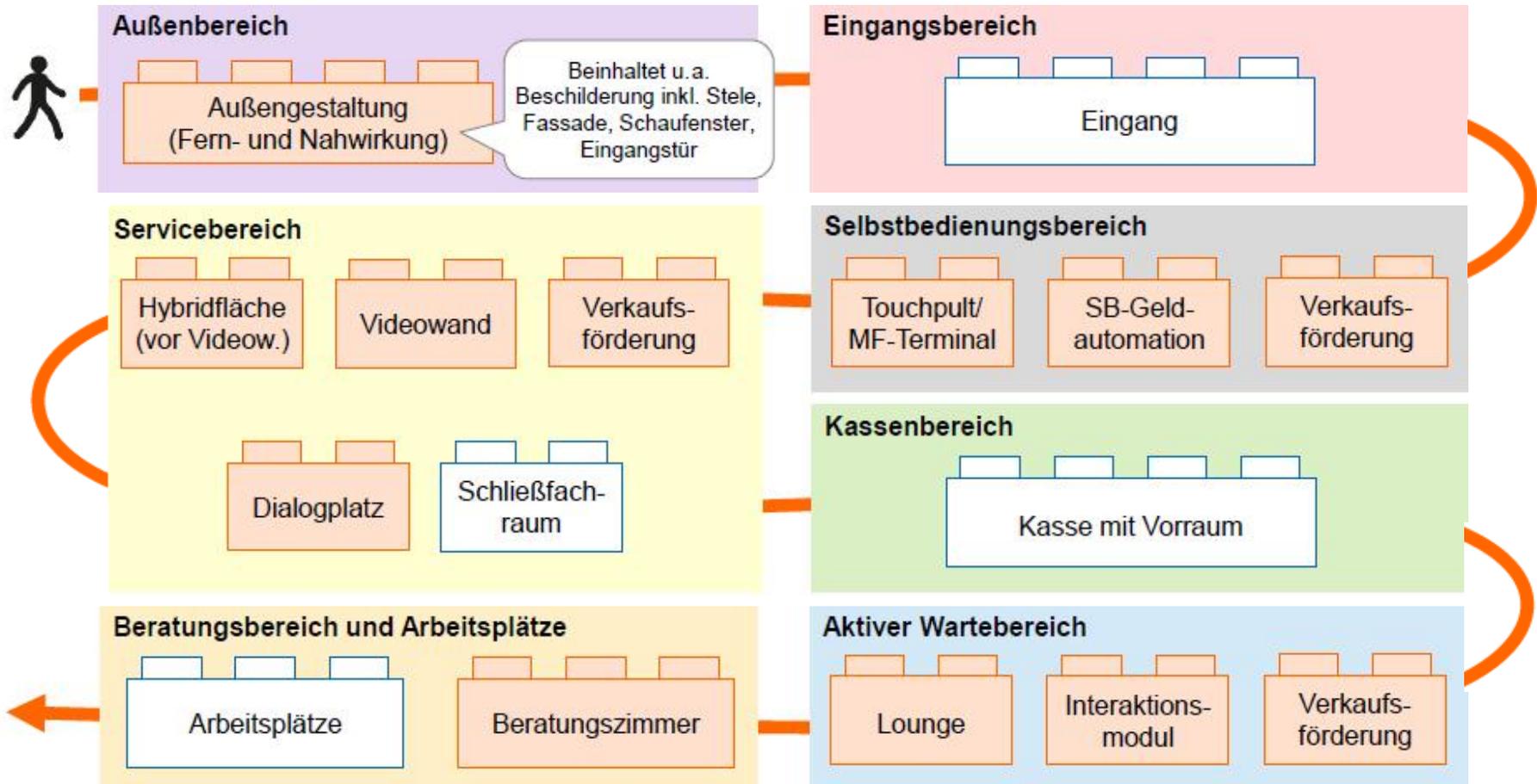


VISA PLATINUM Plus Karte
 Komfort und Luxus auf Reisen
 Die VISA PLATINUM Karte ist Ihr Garant für Komfort. Das umfangreiche Leistungs- und Versicherungspaket dieser Kreditkarte macht Ihre Reisen noch sicherer und öffnet Ihnen die Türen zu vielen exklusiven Vorteilen und Leistungen.
 Kontakt
 06103 95 3000



Kundenreise

FILIALMODULE ENTLANG DER KUNDENREISE



Agenda

Was steckt dahinter?

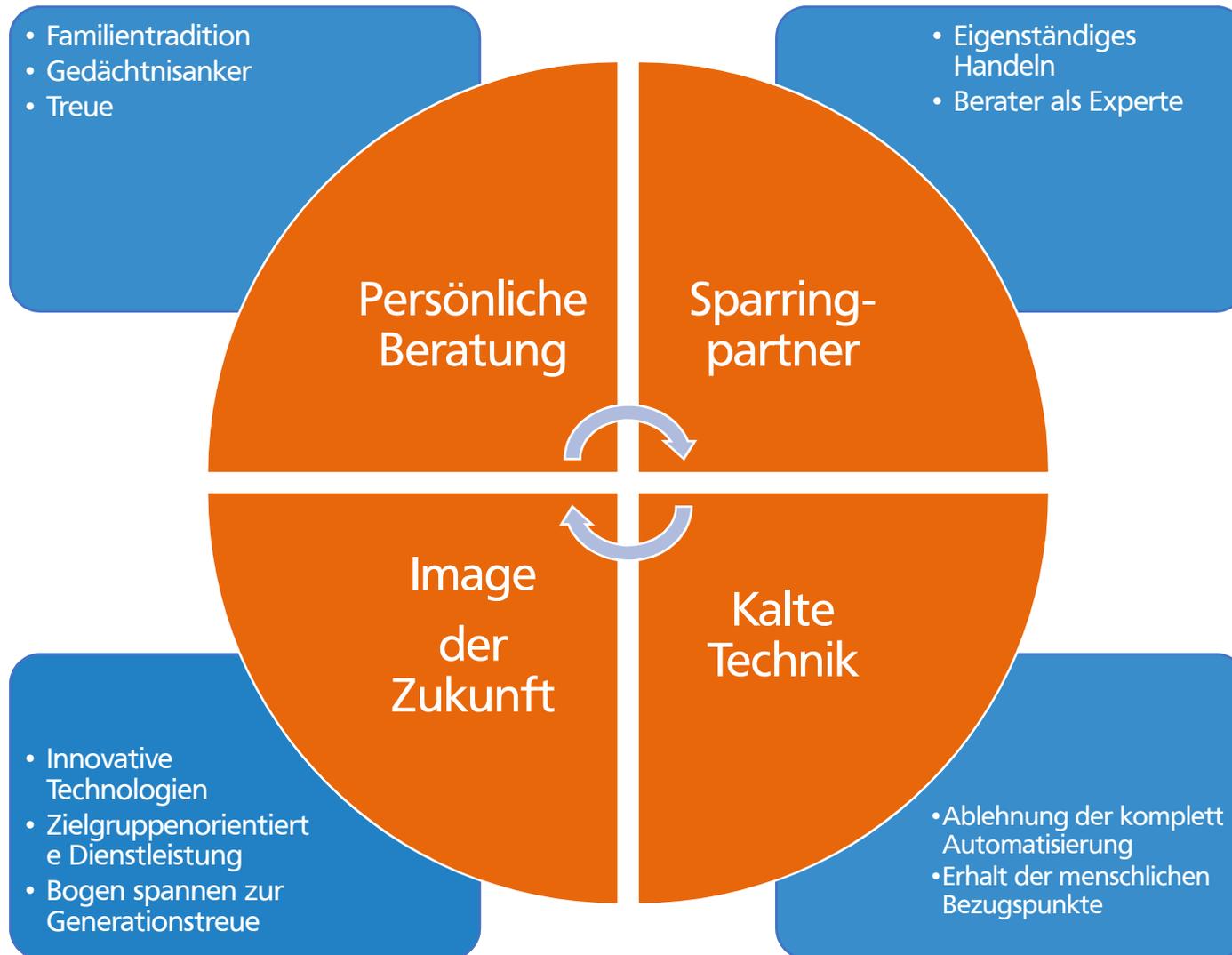
Ergebnisse
Mentorenworkshop 1

Ergebnisse
Mentorenworkshop 2

Handlungsempfehlung

Methodik

- Focus Group Discussion (Gruppendiskussion) mit 14 TN
- Teilnehmer sind weibliche und männliche Mentoren der Volksbank Dreieich
- Dauer ca. 90 min
- Durchführung 24.09.2018 in Dreieich
- Ziel: Exploration Kundenbedürfnisse Filialbesuch und multimediale Touchpoints



Agenda

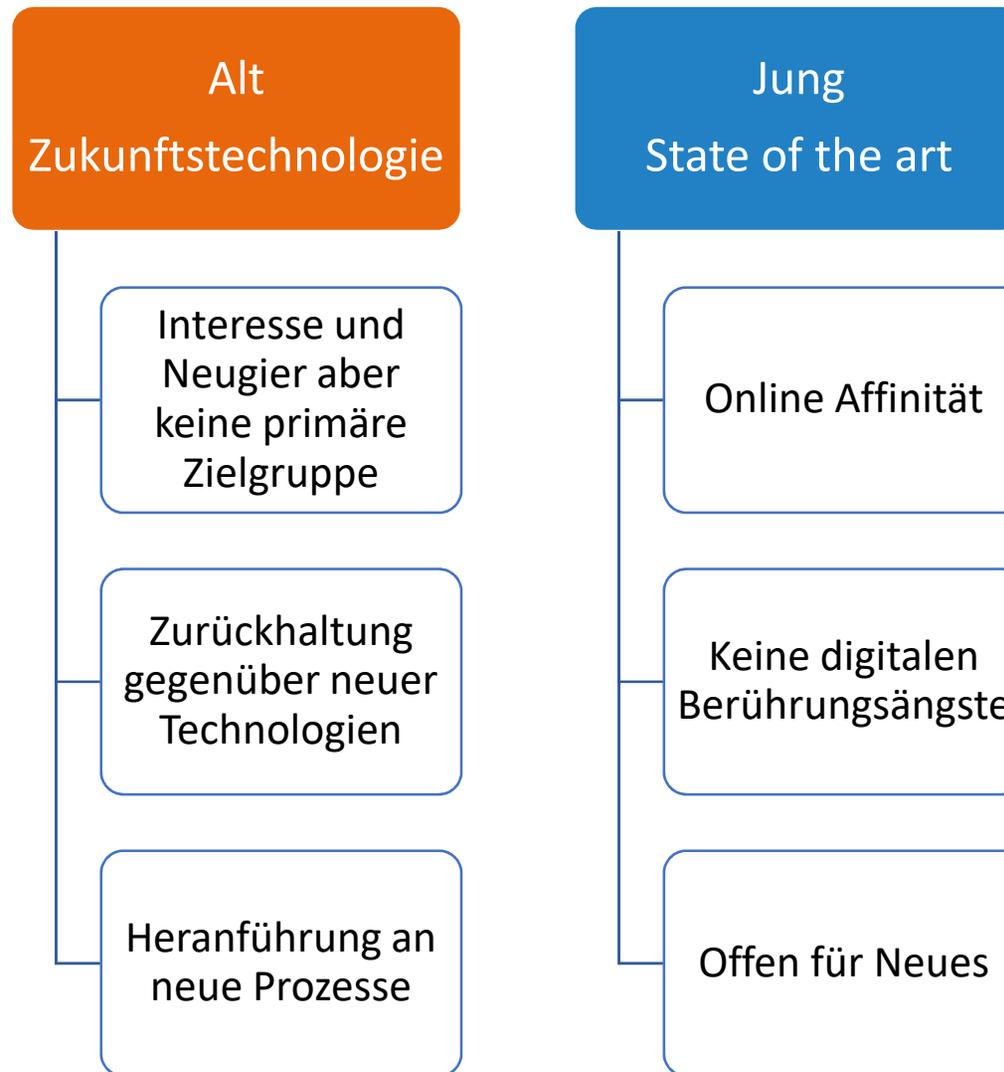
Was steckt dahinter?

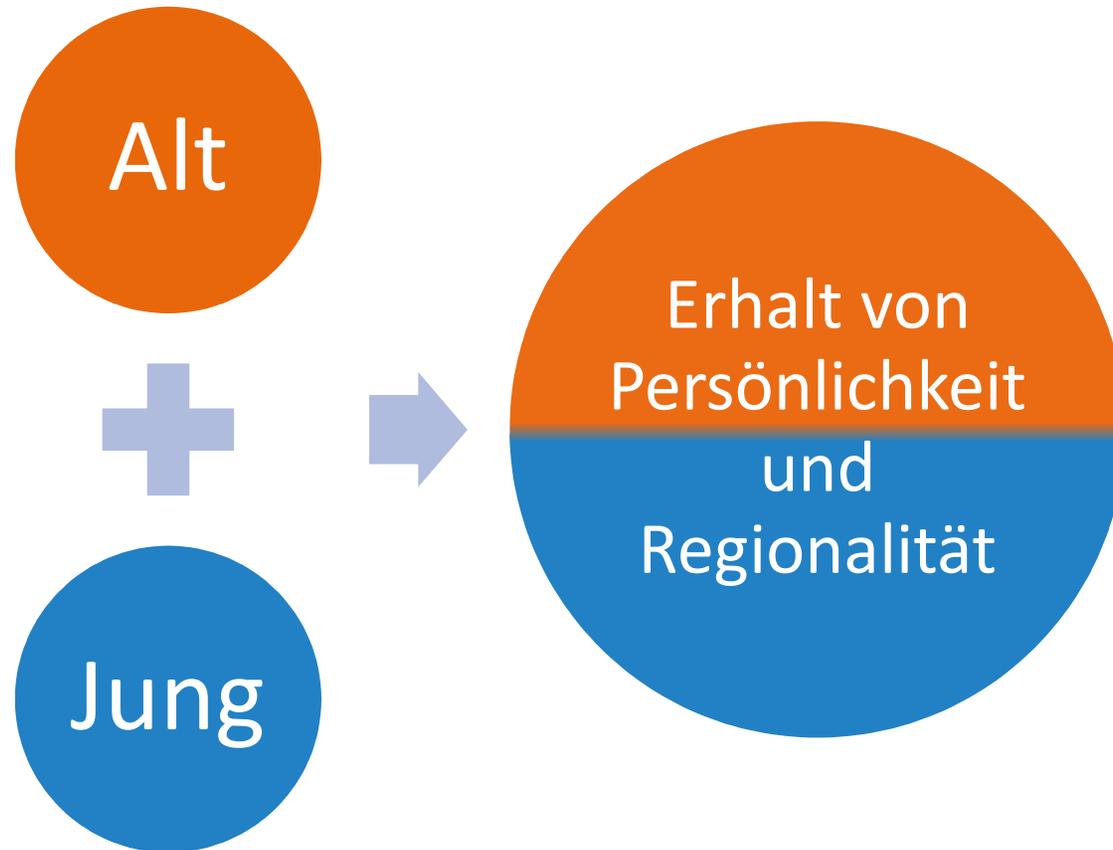
Ergebnisse
Mentorenworkshop 1

Ergebnisse
Mentorenworkshop 2

Handlungsempfehlung

- Produkt-Demonstration und Mini-Gruppendiskussion mit 8 TN
- Teilnehmer sind 1 weibliche und 7 männliche Mentoren der VoBa Dreieich
- Fünf der männlichen Mentoren sind ca. 70-85 Jahre alt, drei der Mentoren sind ca. 50-60 Jahre alt
- Dauer ca. 120 min
- Durchführung 15.10.2018 in Neu-Isenburg
- Ziel: Exploration Wahrnehmung und Erlebnis von interaktiven Beratungstechnologien und Virtual Reality-Brillen





Agenda

Was steckt dahinter?

Ergebnisse
Mentorenworkshop 1

Ergebnisse
Mentorenworkshop 2

Handlungsempfehlung

Filialgestaltung außen

Ausstattung der Filialen mit

- E-Plakaten außen

„E-Plakate außen“

- Einfache Botschaften die schnell Aufmerksamkeit generieren
- Neukunden über unsere Leistungen informieren
- Bestandskunden über aktuelle Themen informieren



„Bestands und Neukunden
ansprechen“

Filialgestaltung innen

Ausstattung der Filialen mit

- E-Plakaten innen

„E-Plakate innen“

- Neuigkeiten aus der Region zeigen
- Aktuelle Informationen zu Aktionen und Mitarbeitern der Volksbank Dreieich
- Aktuelle Themen aus dem Bereich Banking darstellen



„Unsere Kunden über
die Volksbank und die
Region informieren“

Filialgestaltung SB-Bereiche

Ausstattung der Filialen mit

- SB-Geräte

„SB-Geräte“

- Nutzung der Fläche um Kunden auf spezielle Themen aufmerksam zu machen
- Kurze Hinweise, bei Interesse kann der Kunde sich dann anderweitig genauer Informieren

„Unsere Kunden
kompakt informieren“



Filialgestaltung Wartebereiche

Ausstattung der Filialen mit

- Kostenlosem W-Lan

„WLAN“

- Kunde kann mit seinem Smartphone die Wartezeiten individuell gestalten
- Dank QR-Codes kann der Kunde Neuigkeiten im Bankingbereich bequem selbst entdecken
- Neuerungen kann der Kunde direkt auf unserer Website nachschlagen, ganz nach seinen eigenen Bedürfnissen



„Unseren Kunden individuelle Wartezeitbeschäftigung bieten“

Filialgestaltung Beratungsbüros

Ausstattung der Filialen mit

- I Pads

„iPads“

- Berater und Kunde besprechen gemeinsam die digitalen Lösungen
- Individuelle Hilfestellung bei der Bedienung der Technik
- Unsere Kunden lernen alle digitalen Möglichkeiten kennen und können über die Nutzung entscheiden

„Die Technik mit
unseren Kunden
gemeinsam erleben“

