

# Kantar Blickpunkt „Beratung“

## Hintergrund und Zielsetzung

Trotz **zunehmender Digitalisierung** bleibt die Filiale und damit auch der persönliche Kontakt zum Kunden wichtiger Bestandteil in der Bankbeziehung. Rückläufige Zahlen bei den Filialbesuchen machen jedoch deutlich, dass es für Bankberater **schwieriger** wird, **Kunden proaktiv** und **direkt ansprechen zu können**.

Zudem bietet das **Internet** einen breiten Informations-hintergrund, der aus Sicht mancher Kunden den **Berater ersetzen kann**. Die Berater sind also umso mehr dazu aufgefordert, mit einem konkreten Anliegen aktiv auf die Kunden zuzugehen und sie durch **persönlichen Kontakt** und **individuelle Beratung** an die Bank zu binden.

Der Blickpunkt „Beratung“ beantwortet folgende Fragen:

- Welche **Merkmale** weisen Kunden auf, die sich beraten bzw. nicht beraten lassen?
- Wie **zufrieden** sind Kunden mit der Beratungsleistung der Banken? Welche Aspekte haben eine **positive Wirkung** auf die **Zufriedenheit** mit dem Beratungsgespräch?

KANTAR

Blickpunkt  
Beratung

5. Welle 2024



## Inhalte des Blickpunkts

- **Persönliche Beratungsgespräche** innerhalb der letzten 12 Monate
- **Genutzte Zugangswege** beim Beratungsgespräch
- Konkrete(r) **Gesprächspartner bei Beratung**
- **Initiative** ausgehend von ... und **Bewertung** der Initiative
- **Themen** des Beratungsgesprächs
- **Anstoß** für Beratungsgespräch
- **Inhaltliche Dimension** zum Gesprächsablauf
- **(Produkt-)Abschluss** nach Beratung
- Freischaltung **zusätzlicher Services** nach Ber.-gespräch
- **Zufriedenheit** mit Beratungsgespräch
- **Bekanntheit, Nutzung** und vorstellbare Nutzung **Robo-Advisor**

## Warum Kantar

- Fast **50 Jahre Erfahrung** in der Finanzmarktforschung
- Anbieter der **Finanzmarkt-Datenservice (FMDS)**-Mehrbezieherstudie, gilt als „Standard“ in der Finanzbranche („Statist. Handbuch“; 28.800 Interviews p.a.)
- Hochrechenbare und **repräsentative** Ergebnisse
- Sehr hohe **Datenqualität** durch persönlich-mündliche Befragung

## Studiensteckbrief



### Grundgesamtheit

Deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren;  
n= 2.400 Befragte



### Erhebungsmethode

Persönlich-mündliche Interviews (CAPI) im Rahmen einer bevölkerungsrepräsentativen Studie (FMDS)



### Erhebungszeitraum

April bis Mai 2024



### Ergebnisse

ca. 25-seitiger Ergebnisreport (.pptx)



### Kosten

Auf Anfrage

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme unter

<https://www.kantar.com/de/contact/insights-de-industry-finance>