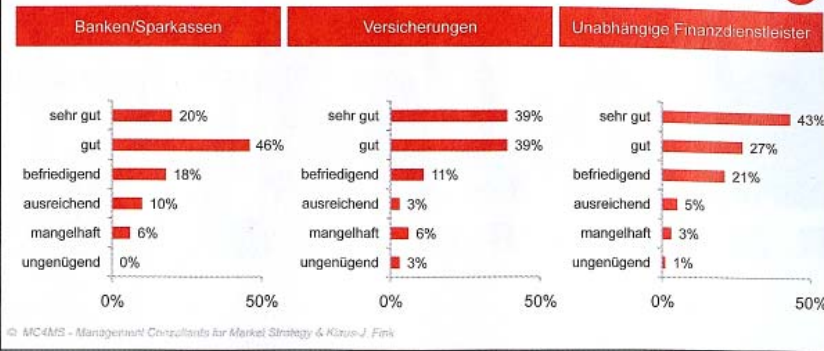


Unabhängige Finanzdienstleister bewerten den Erfolg von Empfehlungsmarketing am höchsten (43% sogar mit sehr gut)

Wie bewerten Sie den Erfolg von Empfehlungsmarketing zur Neukundengewinnung in der Finanzdienstleistungsindustrie generell?



MC4MS und Klaus-J. Fink: Studie zum Empfehlungsmarketing

Die Unternehmensberatung MC4MS und Vertriebstrainer Klaus-J. Fink haben eine Marktstudie zum Empfehlungsmarketing in der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsindustrie herausgegeben. Die Studie erfolgte in Kooperation mit den Studienpartnern portfolio international, dem Bankingclub sowie Berater e.V. der Universität Mainz.

Aus der Studie geht hervor, dass fast 40% der Befragten den Erfolg von Empfehlungsmarketing zur Neukundengewinnung als „sehr gut“ und weitere 33% zumindest als gut bewerten.

Dabei stuften die unabhängigen Finanzdienstleister den Erfolg von Empfehlungsmarketing am höchsten ein (43% mit sehr gut). Besonders unter Kosten-Nutzen-Bewertung liegt Empfehlungsmarketing aus Sicht der Befragten im Marketing-Maßnahmenvergleich weit vorne, gefolgt von Events und Mailings.

Kunden auf Weiterempfehlung anzusprechen wird als „selbstverständlich“ und „bedenkenlos machbar“ angesehen, kostet aber oft Überwindung. Doch immerhin fast 80% der Befragten sprechen ihre Kunden grundsätzlich aktiv auf Weiterempfehlung an. Der Studie zufolge werden durchschnittlich 36 Kunden je Berater und Jahr auf Weiterempfehlung angesprochen. Dabei sind nach Angabe der Befragten Kunden-

lob, Produktabschluss und eine erfolgreiche Depotperformance die besten Anlässe zur Empfehlungsansprache.

Von sich aus (also ohne Aufforderung/Bitte durch den Berater) empfehlen im Durchschnitt nur 13% der Kunden weiter. Risikoscheu gegenüber ihren Bekannten, Geld als Tabuthema und Nichtansprache durch den Finanzdienstleister sind die Hauptgründe hierfür. Nach Aufforderung durch den Berater empfehlen hingegen 43% der Kunden weiter.

Nach der Empfehlungsfrage kann von empfehlungsbereiten Kunden durchschnittlich mit 2,6 Empfehlungen in zwölf Monaten gerechnet werden.