



meinDepot
Premium KONGRESS



Kundenpsychologie

Eure Ergebnisse aus dem Themenraum

Ansprachen an verschiedene Kundentypen zum meinDepot Premium

Alle Formulierungen wurden im Original übernommen und nach den vier Kundentypen geclustert:



Beziehungskunde



Sicherheitskunde



Skeptikerkunde



Vergleichskunde

Nutze Formulierungen, die zu Dir passen, um Kunden noch passender für das meinDepot Premium argumentieren zu können.

Beziehungskunde (1/2)

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- Direkte und persönliche Erreichbarkeit ist gegeben. Bei uns landen sie nicht im Call Center."
- "Er kauft die Beratungsleistung Er weiß zu jedem Zeitpunkt was er zahlen muss Persönliche Ansprechbar-über das Depot hinaus"
- Ich möchte dir in allen Marktphasen Lösungsvorschläge machen und nehme mir die Zeit für dich
- Individuelle Lösungen auf Ihre Wünsche abgestimmt und Möglichkeit selbst Entscheidung umzusetzen. Depotchecks jederzeit möglich."
- Ich stehe dir jederzeit vertrauensvoll und kompetent als Ansprechpartner zur Verfügung. Ohne jegliche Mehrkosten.... und ein Kaffee ist auch immer inklusive :-)
- „Lieber Kunde, ich stehe Dir jederzeit kompetent als Ansprechpartner zur Verfügung."
- Ich bin weiterhin wie gewohnt deine Ansprechpartnerin und wir haben nun die Möglichkeit, noch flexibler und ohne Mehrkosten Umschichtungen vorzunehmen.
- Gemeinsam hand in hand mit gleichgerichteten Zielen. Ohne Haken."

Beziehungskunde (2/2)

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- Wir begleiten dich Hand in Hand - in guten sowie in schlechten Zeiten. Sie können jederzeit auf einen Austausch vorbeischaun.
- "Alles läuft Hand in Hand zu jeder Zeit "
- vollständige Transparenz , Sehr langfristige Kundenbindung
- langfristige Beziehung wichtig für uns
- Wir als Ihre Bank vor Ort
- MDP beruht auf langfristig + intensivem Austausch
- regelm. Gespräche ohne Verkaufsdruck"
- Beziehungskunde: langfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Augenhöhe.
- "Mach das schon ewig und betreue viele Kunden schon 20 Jahre oder länger."
- Testen Sie mich und das MDP um gegenseitiges Vertrauen aufzubauen. Und wenn das nichts für Sie ist, können Sie das Betreuungsmodell jederzeit wechseln.

Der Beziehungskunde

Persönliche Bindung, Vertrauen und Ehrlichkeit als Schlüssel

Aussagen

- ...wichtig, dass ich mich auf meinen Ansprechpartner verlassen kann!
- ...möchte nicht nur ein Produkt, sondern das Gefühl, dass man sich um mich kümmert!
- ...will nicht unter Druck gesetzt werden, sondern in Ruhe entscheiden!
- ...



meinDepot Premium Argumente

- ✓ Langfristige Zusammenarbeit ohne Abhängigkeit von Transaktionen. Kein hin und her.
- ✓ Vollständig transparente Depotgebühr ohne Sternchen.
- ✓ Kunden-, Berater- und Bankinteresse sind gleichgerichtet: Performance steigern.
- ✓ Einfach mal zum Kaffee vorbeischaun.

Sicherheitskunde

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- Wir kümmern uns um Ihre Bedürfnisse und nehmen Ihre Sorgen und Bedenken ernst."
- schrittweiser Eintritt in die Märkte um die perfekte Vermögensstruktur für sie zu erzielen und um ihr Vermögen zu schützen.
- Vermögensstruktur, schrittweiser Eintritt in die Märkte
- Schrittweiser Eintritt in die Märkte mit transparenten Kosten"
- "Ich suche für Sie passende Anleihen raus die zu Ihrer persönlichen Renditeerwartung und Ihren persönlichen Zielen passt.
📈 Für die Zinserträge geben Sie mir Ihr Vertrauen tolle Anlagen zu finden die Ihr Vermögen vermehren 🚀 "
- ""Wertpapiere"" heißt nicht unbedingt unsicher. Die Mischung machts!"
- "Du verlierst jedes Jahr x % Performance, da du dich auf Bankprodukte festlegst!"
- "Tagesgeldzinsen oder normale Bankanlagen können die Inflation nicht auffangen. Auch hier haben Sie einen realen Kapital- und Kaufkraftverlust."
- "Mit dem Tagesgeldkonto verlieren Sie täglich Geld.,,
- „Geldanlage langfristig gedacht bringt durch die bessere Struktur mehr Rendite“

Der Sicherheitskunde

Einfachheit, kleine Schritte und jederzeitige Flexibilität als Schlüssel

Aussagen

- ...dann ist mir besonders wichtig, dass das sicher ist.
- ...da sind immer so viele Bedingungen drin.
- ...wenn ich mal was ausprobiere, komme ich da bestimmt nicht einfach wieder raus.
- ...möchte auf gar keinen Fall etwas verlieren.
- ...



meinDepot Premium Argumente

- ✓ Ganz einfache Möglichkeit zum Ausprobieren ohne feste Laufzeit oder Bedingungen.
- ✓ Perfekt, um mit kleinen Schritten anzufangen, da keine großen Kosten.
- ✓ Bewusste Möglichkeit der kostenfreien Anpassung, um auf Veränderungen gut reagieren zu können.
- ✓ Verlust entsteht sicher durch Inflation, daher langsam Performance aufbauen.

Skeptikerkunde (1/2)

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- 1 Preis der bleibt und keine Überraschungen
- Bei uns erlebst du keine böse Überraschung
- Bei Anlageentscheidungen können Kosten außer Acht gelassen werden und der Fokus auf Strategie + Performance gesetzt werden. Intensivere Nutzung des Depots und der Beratung.
- Performance steht im Vordergrund, preisunabhängige Flexibilität zu jeder Zeit
- es gibt keinen Haken
- bei diesem depotmodell entstehen keine Überraschungen da der Preis und die Leistung feststeht
- "Zukünftig ist häufigeres Agieren möglich und sinnvoll, ohne dass dafür Kosten anfallen die ein Agieren verhindern würden"
- "Mit dem Premium Modell kannst du zukünftig sicher sein, dass wir dich bestmöglich beraten, wir müssen dir keine Produkte verkaufen, die nicht gut sind, nur weil wir damit vielleicht mehr Geld verdienen als mit anderen."

Skeptikerkunde (2/2)

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- "Offene Fragen : Was muss ich leisten, dass der Preis für Sie rentabel ist ?"
- "Ja, lieber Kunde da hast Du recht, jedoch bekommen wir eine größere Flexibilität ohne zusätzliche Kosten bei einer Absetzbarkeit von 50% der Kosten!"
- "Wir können ab jetzt alles ohne ausgabeaufschläge kaufen und es gibt 0,5% zurück erstattet"
- Ja, aber dafür erhalten Sie auch deutlich mehr Leistung
- Ja, das ist bisher so, aber wer weiß was die Zukunft bringt. Und so können wir immer kostenfrei reagieren
- Nein, es ist alles inklusive!"
- "Bei uns gibt es keine verdeckten Kosten."
- Lieber Kunde, durch deinen Pauschalpreis bekommst du Rückvergütungen bei Fonds und einen "Steuerbonus".
- Es gibt definitiv keine versteckten Kosten.

Der Skeptikerkunde

Transparenz, Ideenerweiterung und Performancesteigerung als Schlüssel

Aussagen

- ...am Ende wahrscheinlich nur eine Umstellung, bei der ich mehr zahle.
- ...ich mache eh nur gelegentlich etwas.
- ...zusätzliche Services, wie Steuerreport, telefonische Beratung und andere Extras kosten später doch zusätzlich.
- ...



meinDepot Premium Argumente

- ✓ Vollständige Kostentransparenz mit allem Inklusiv.
- ✓ Anlageentscheidungen preisunabhängig treffen und bei Bedarf direkt reagieren können. Nur die Performance zählt.
- ✓ Neue Produktvielfalt und Anlageideen ohne Mehrkosten austesten.
- ✓ Inklusiv ist sogar ein Steuerbonus, der den Freistellungsauftrag erhöht.

Vergleichskunde (1/2)

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- Was ist eigentlich ihr Ziel? Was wollen Sie mit der Anlage erreichen? Wir dürfen ihr Ziel nicht aus den Augen verlieren!
- nur noch ein Preis, kein Vergleich von Kaufkosten/ lfd. Kosten notwendig und man kann investieren wie man möchte
- Nutzung der kompletten Produktpalette
- Wir bieten größte Transparenz innerhalb eines Produktes und scheuen keinen Vergleich, wenn es um das Preis-Leistungsverhältnis geht
- Durch die Kostentransparenz kannst du hier super vergleichen und hast die Daten somit auf einen Blick und übersichtlich."
- Lieber Kunde mit diesem Depotmodell sind sämtliche Leistungen durch eine einzige Gebühr transparent ausgewiesen. On top und ohne Aufpreis erhalten Sie die jederzeitige Möglichkeit Ihr Depot umzustellen und eine Beratung zu erhalten."
- Vergleich auf dem "Bierdeckel" möglich. MDP ist transparent und übersichtlich ohne " Kleingedrucktes/Extrakosten"
- Bei AllInn im Urlaub musst Du nicht darauf achten, was Du trinkst u isst... so ist das bei MDP genauso....
- Keine Kostenvergleiche mehr bei einzelnen Investments, relativ preisunabhängig das beste wählen.

Vergleichskunde (2/2)

Passende Ansprachen je Kundentyp zum meinDepot Premium

- Transparenz steht über allem, all in schlägt einzelne Kosten in der Übersichtlichkeit"
- Vergleiche einfacher, da transparente Kosten. Rabattmöglichkeiten (Depotvolumen), laufender Service und Zusatzleistungen ohne Zusatzkosten, alles all inklusive, 1% Zins auf Verrechnungskonto"
- Ich finde gut dass sie immer den Vergleich suchen. Genau das kann unser MDP leisten. Hier können sie zu jeder Zeit aktiv Änderungen vornehmen wenn sie/ wir „bessere“ Anlagen für sich/ sie finden. Und dass alles bereits inklusive.
- "„Das ist absolut richtig so – genau so sollte man das machen. Wer ernsthaft investieren will, muss vergleichen. Die einzige Frage ist: Vergleichen Sie nur Preise – oder auch Ergebnisse?“"
- "V100%ige Transparenz Kein kleingedrucktes"
- "Mehr Bequemlichkeit, Zeitersparnis und Transparenz weil kein Studieren von Klauseln, Sternchen und Ausnahmen nötig ist..."
- "Ich stelle alles gegenüber: Das kostet extrem viel Zeit und Zeit kostet bekanntlich Geld und genau da kann und möchte ich ihnen helfen,,
- "Pro/Kontra Kunde Wir bieten in allen Kapitalmarktsituationen volle Flexibilität zu einem transparenten Budget. So gelingt es uns auf Entwicklungen kostenneutral zu agieren und schaffen gleichzeitig einen Steuervorteil für Sie."

Der Vergleichskunde

Fokus auf Performance, kostenfreie Flexibilität und Einfachheit als Schlüssel

Aussagen

- ...informiere mich intensiv und vergleiche immer verschiedene Angebote.
- ...ich stelle alles gegenüber.
- ...möchte am Ende für mich die beste und fairste Lösung.
- ...ich betrachte nicht nur den Kaufpreis, sondern auch die laufenden Kosten.



meinDepot Premium Argumente

- ✓ Endlich unabhängig von Kostenvergleichen agieren.
- ✓ Laufende Flexibilität ohne Zusatzkosten.
- ✓ Vollständig transparente Depotgebühr ohne weitere Kosten.
- ✓ Fokussierung rein auf die Performance, ohne von Kaufkosten gebremst zu werden.
- ✓ Steuerbonus dauerhaft auf der Habenseite.



Mehr als Standard – meinDepot Premium



 **DZ BANK**
Die Initiativbank

meinDepot **Premium** **KONGRESS**

★ ★ ★ ★ ★

Hinweise und Impressum

Rechtliche Hinweise

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken. Dieses Dokument ist durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank („DZ BANK“) erstellt und nur für den internen Gebrauch vorgesehen. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Dieses Dokument stellt weder ein öffentliches Angebot noch eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zum Erwerb von Wertpapieren, Finanzinstrumenten oder Kryptowerten dar. Die DZ BANK ist insbesondere nicht als Anlageberater oder aufgrund einer Vermögensbetreuungspflicht tätig. Dieses Dokument ist keine Finanzanalyse. Alle hierin enthaltenen Bewertungen, Stellungnahmen oder Erklärungen sind diejenigen des Verfassers des Dokuments und stimmen nicht notwendigerweise mit denen dritter Parteien überein.

Die Inhalte dieses Dokuments entsprechen dem Stand zum Zeitpunkt der Erstellung des Dokuments. Sie können aufgrund künftiger Entwicklungen überholt sein, ohne dass das Dokument geändert wurde.

Impressum:

Herausgeber: DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, Platz der Republik, 60265 Frankfurt am Main,

Vertreten durch den Vorstand: Dr. Cornelius Riese (Vorsitzender), Stefan Beismann, Souâd Benkredda, Dr. Christian Brauckmann, Ulrike Brouzi, Johannes Koch, Michael Speth

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Henning Deneke-Jöhrens

E-Mail: wertpapiere@dzbank.de, Internet: www.dzbank-wertpapiere.de