



**DIE MEHRWERT-BANK**

Affinon International ist Pionier, Marktführer und Full-Service-Anbieter im Bereich des Mehrwert-Marketings. Kundenbindung und Direktmarketing sind die zentralen Geschäftsfelder. Die übergeordnete Idee des Dialogbildes ist der Mehrwert-Freizeitpark, anhand dessen Affinon seine

Leistungen präsentiert. Man erkennt schon auf den ersten Blick, dass eine Bank mit Mehrwertleistungen im Portfolio deutlich mehr zu bieten hat und entsprechend attraktiver für Kunden ist als der Wettbewerb ohne Mehrwertprogramm.





# EINIGE BEISPIEL-SZENEN

## AUS DEM DIALOGBILD



### 24h-Service-Counter

Kundenanalysen zeigen, dass Sicherheits- und Serviceleistungen besonders relevant sind. Daher sind sie das Herzstück der Mehrwertkonten und nehmen hier eine zentrale Position ein. Über das Service-Center sind Sie rund um die Uhr, sieben Tage die Woche für Ihre Kunden da! Ihre Kunden können sich rundum sicher fühlen, denn ihr Mehrwertkonto beinhaltet eine Vielzahl von Sicherheitsleistungen, die auf dem Dialogbild im Einzelnen dargestellt sind.



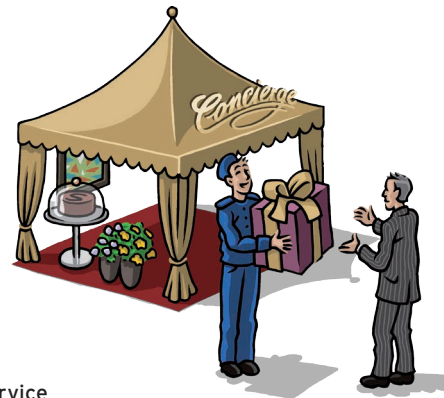
### Warenkaufversicherung

Bei dieser Versicherung handelt es sich um eine sehr geschätzte Sicherheitsleistung, die im Premium-Segment anzusiedeln ist. Handelswaren für den persönlichen Gebrauch sind automatisch gegen den Verlust durch Diebstahl oder Feuer sowie gegen Beschädigung durch Unfall für den Zeitraum von 90 Tagen ab Kaufdatum versichert.



### Schlüsselfundservice & Schlüsselnotdienst

Der Kunde erhält einen Schlüsselanhänger mit einer individuellen Registrierungsnummer, die automatisch im Service-Center registriert wird. Wird ein Schlüssel gefunden, wird er per Einschreiben an den Kunden zurückgeschickt. Sollte der Kunde vor verschlossener Tür stehen, kann er den Schlüsselnotdienst in Anspruch nehmen. Er ruft das Service-Center an, wo man ihm einen Monteur vermittelt, der die Tür wieder öffnet. Der Kunde zahlt nur einen Festpreis sowie eventuell anfallende Materialkosten.



### Der Concierge-Service

Ein Auftragservice, der Helfer für alle Fälle ist, auch für die besonderen Dinge im Leben. Ein Anruf im Service-Center genügt, und der Auftragservice kümmert sich um die individuellen Wünsche des Privatkunden. Von der Auskunft über die Recherche von Dienstleistern bis zur Reservierung verschiedener Services und Events bearbeitet der Auftragservice alle Anfragen.

## DIE MARKTSITUATION

Der Wettbewerbsdruck auf die Banken wird immer größer, v. a. durch Direktbanken und 0 €-Konten. Eine Preisspirale nach unten wird in Gang gesetzt, dadurch bleibt der Servicegedanke auf der Strecke. Das Wettbewerbsumfeld wird turbulenter und unfreundlicher; Kunden sind unglücklich und orientierungslos. Die Konten heißen zwar 0 €-Konten, sind aber Mogelpackungen. Kunden durch Lockangebote zu gewinnen ist kontraproduktiv, da sie bei einem besseren Angebot von der Konkurrenz sofort wieder wechseln. Damit der Preisspirale entgegen gewirkt werden kann, muss eine neue Strategie gefunden werden – das Mehrwert-Banking. Mehrwert-Banking verhilft zu glücklichen Kunden, die lange an die Bank gebunden werden und dadurch höhere Umsätze generieren.

## DIE VORZÜGE DER MEHRWERT-BANK

Im Gegensatz zur Direktbank bietet die Mehrwertbank eine Wohlfühlumgebung, so dass Kunden gerne länger bleiben. Es gibt keine versteckten Kosten. Mehrwertkonten sind je nach Leistung zu verschiedenen Pauschalpreisen erhältlich, womit alles abgegolten ist. Die Hauptvorteile des Mehrwertprogramms für die Bank:

- Steigende Kundenzufriedenheit bedingt
- steigende Kundenbindung, damit steigt auch die
- Cross-Selling-Quote und somit die Erträge.