



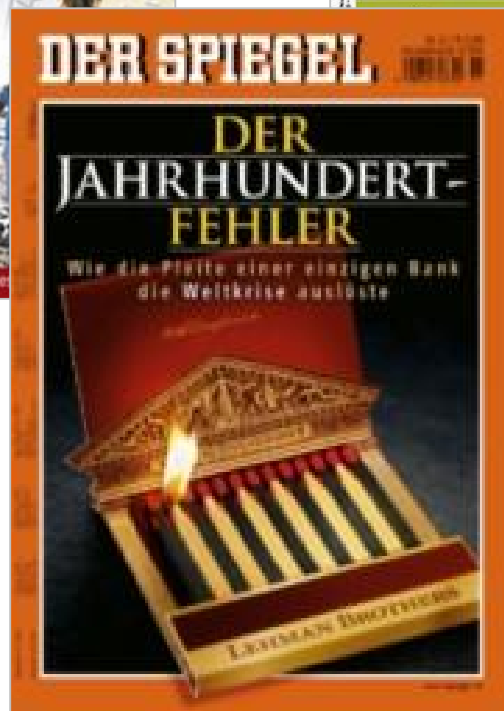
„Haltung schafft Vertrauen“ – der aktuelle Marktauftritt der Deutschen Bank Privat- und Geschäftskunden

Leistung aus Leidenschaft

15. November 2012



2009: Nach der Finanzmarkt- und Wirtschaftskrise...



... war ein Marktauftritt notwendig, der Orientierung schaffte



SEIT 2009:

Zentraler Kundenbedarf:

- Existentielle Sicherheit der eigenen Ersparnisse
- Orientierungshilfe

Authentischer Ansatz:

- „Redaktioneller“ Auftritt – weniger werblich
- Statements unterstreichen die Forderung nach Orientierung
- Thematisierung von kurzfristigen Bedarfen und nicht Produkten

2012: Die Kampagne passt nicht mehr zu den Anforderungen der „neuen Realität“



Anhaltende Eurokrise – jetzt sind
auch die Staaten betroffen...



Dauerhafte Volatilität der
Märkte...



Inflation – höher als die Sparzinsen...

1179

1608

1659

1779



Weiterhin Misstrauen in Banken...



Wie kann die Deutsche Bank das Vertrauen ihrer Kunden zurückgewinnen?



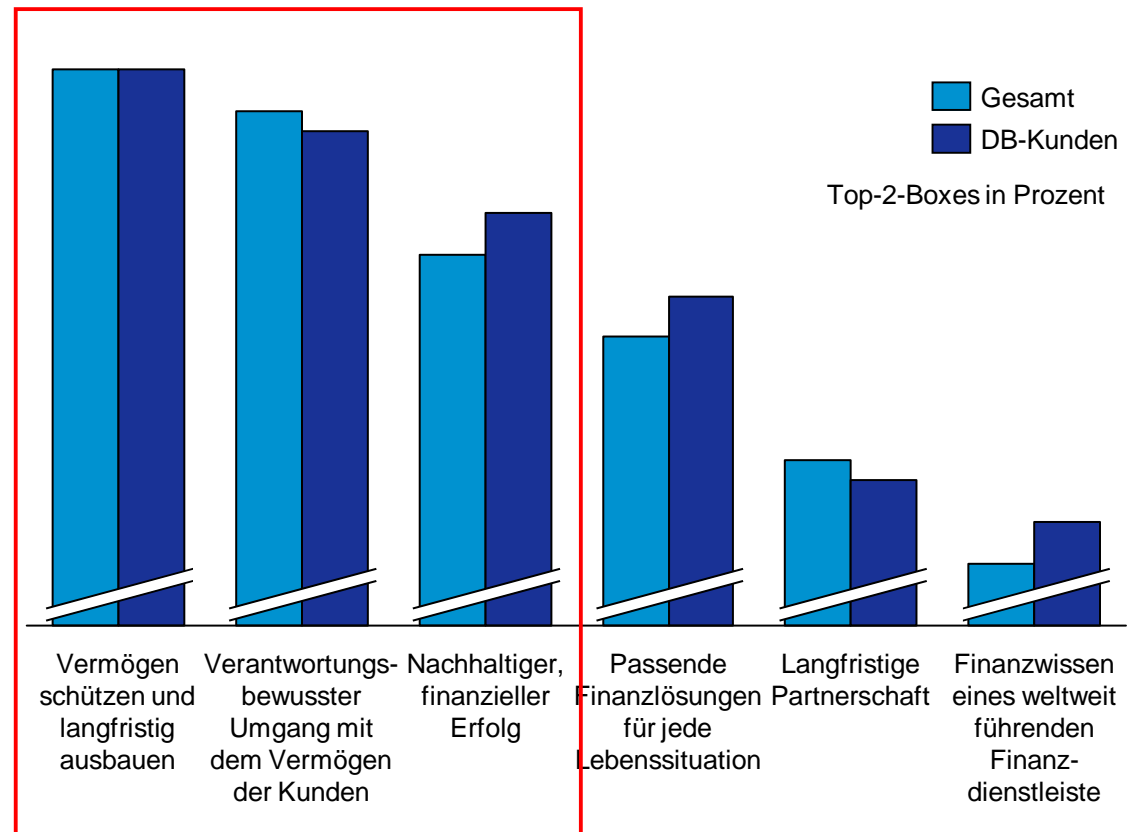
Rückbesinnung auf den Kunden



Kundenanforderungen an die Deutsche Bank nach der Finanzkrise

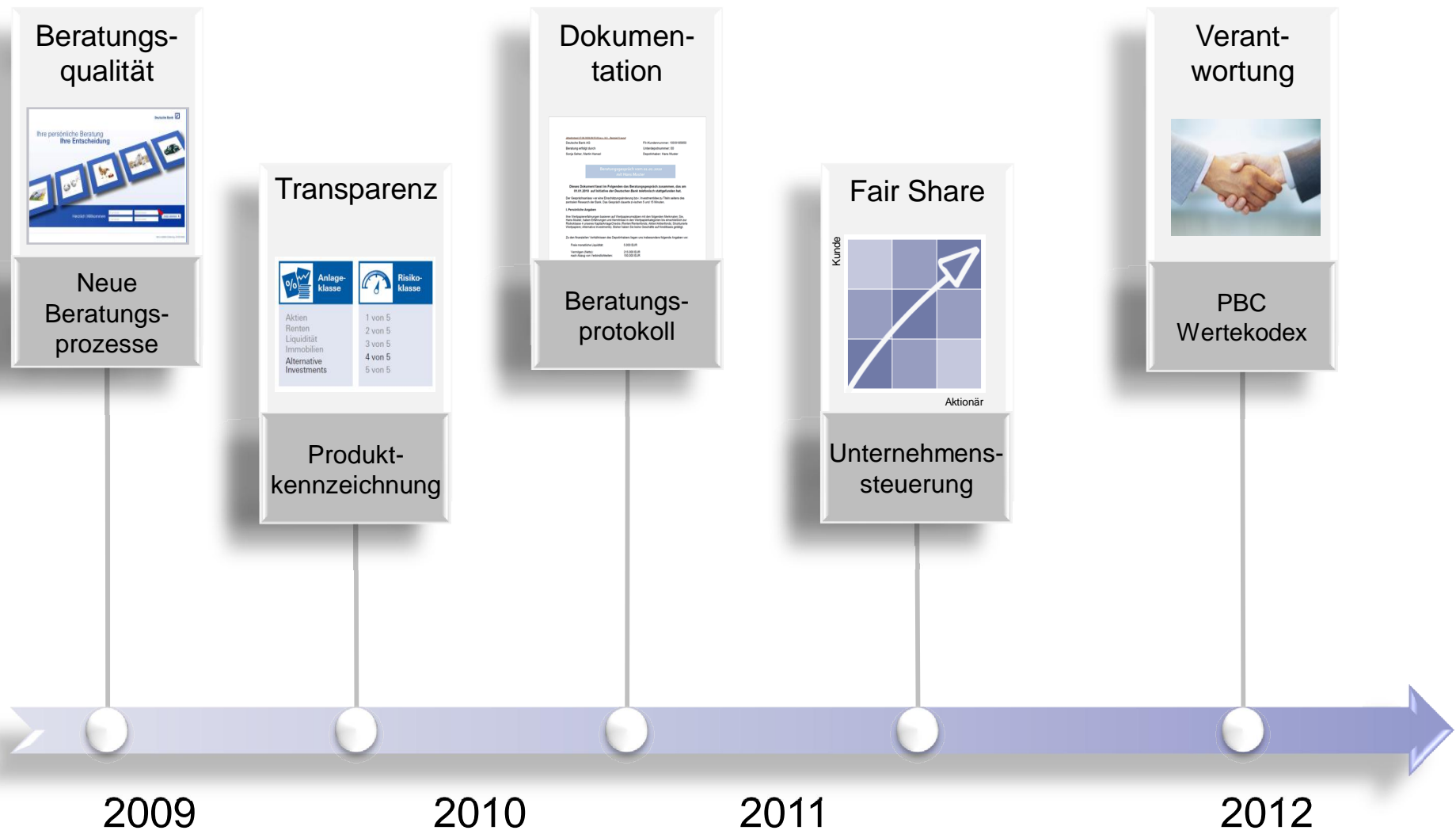


- Vermögen schützen und langfristig ausbauen
- Verantwortungsbewusster Umgang mit Kundenvermögen
- Nachhaltiger, finanzieller Erfolg
- Handeln nach ethischen Grundsätzen



Quelle: GBMR

Vertrauensbildende Maßnahmen ergreifen



Film „Standpunkt“



In ihrer neuen Kampagne thematisiert die Deutsche Bank die Haltung Ihrer Berater



Kampagnen- idee	Nachhaltige Beratung führt zu nachhaltigem Erfolg unserer Kunden
Fokus der Kampagne	Haltung des Beraters
Essenz	Nachhaltige Beratung, die verantwortungsbewusst und vorausschauend im Interesse des Kunden handelt
Ziel	Vertrauen der Kunden in die Beratungskompetenz stärken
Absender	Realer Berater als glaubwürdiger Repräsentant der Bank ¹



¹ 83% Zufriedenheit mit Berater/Beratung
Quelle: GBMR Fieberthermometer 2011

Haltungs-Zitate reflektieren den Anspruch unserer Berater



Deutsche Bank

Die Kunst ist es, jedes Vermögen mit dem Respekt zu behandeln, als wäre es das eigene.

Robert Foglia, 40,
Berater Private Banking

Gute Beratung denkt weiter. Was wir mit Kompetenz, Erfahrung und Engagement für Sie leisten können, erfahren Sie im Deutsche Bank Beratungsgespräch.

Leistung aus Leidenschaft

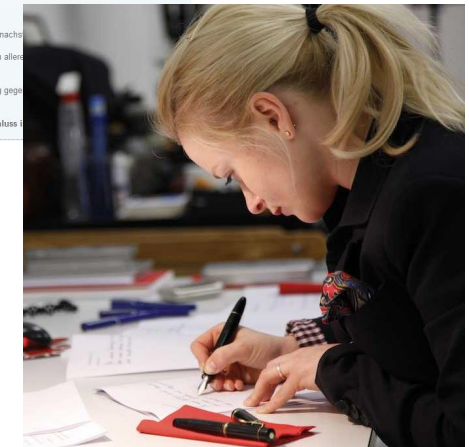
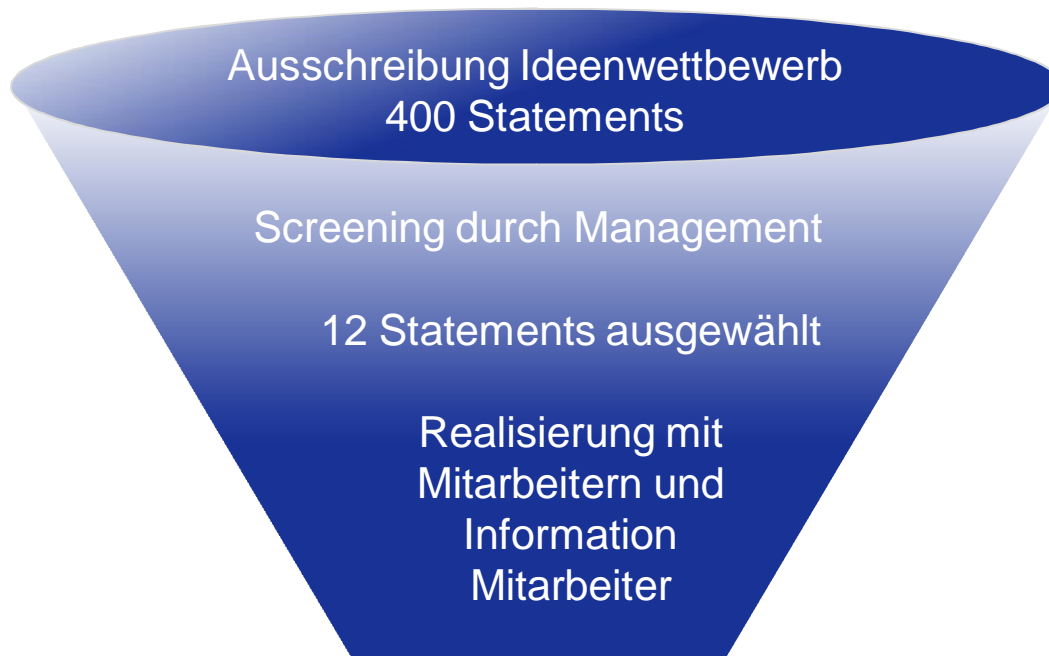


Umsetzung:

- Persönliches Statement wirkt wie ein Versprechen
- Handschrift stützt Authentizität
- Persönlicher Absender sorgt für Verbindlichkeit

Die Aussage „Gute Beratung denkt weiter“ fasst unser Beratungsversprechen zusammen, das im Deutsche Bank Beratungsgespräch eingelöst wird.

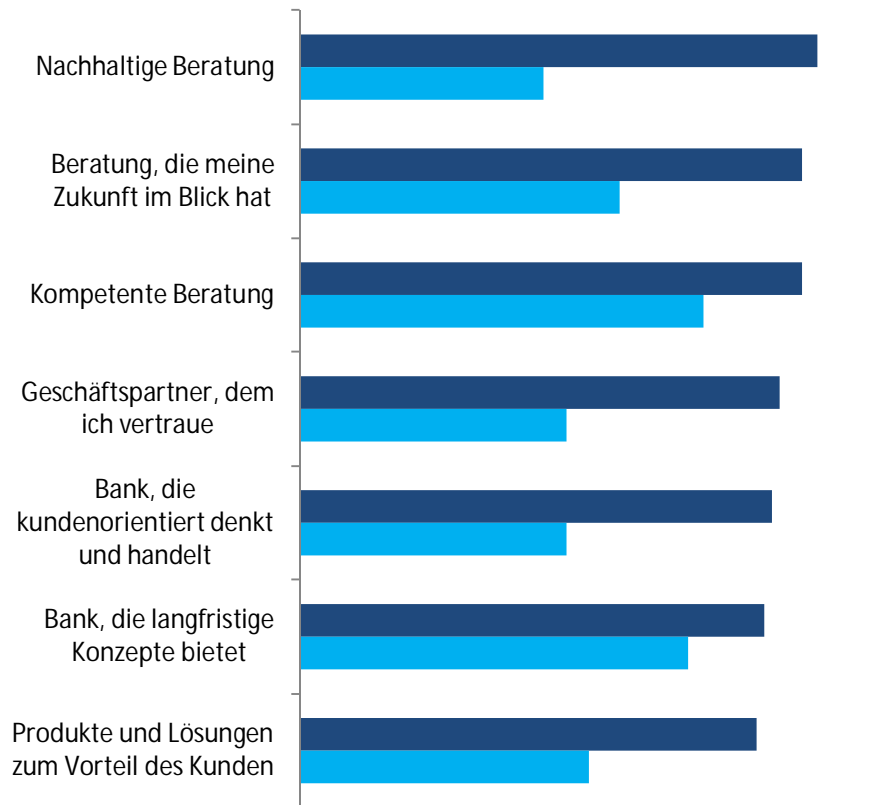
Authentisch und glaubwürdig: Statements von Mitarbeitern erarbeitet



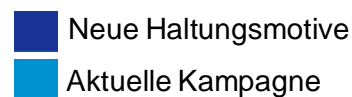
Positives Votum der Kunden zur Kampagne: Wahrnehmung der Beratungskompetenz wird gestärkt



Vergleich neue Haltungsmotive versus aktuelle Kampagne



Bewertung von Image-Attributen durch die Kernzielgruppe 4+5 (Kunden/Nichtkunden)



Quelle: GBMR Dezember 2012

Beispiele für die Umsetzung in Print



Deutsche Bank
Privat- und Geschäftskunden

*Ich möchte so beraten,
dass ich meinen Kunden
auch nach Jahren noch in
die Augen schauen kann.*

Vera Block, 28,
Deutsche Bank Beraterin Privatkunden

Gute Beratung denkt weiter. Was wir
mit Kompetenz, Erfahrung und Engage-
ment für Sie leisten können, erfahren Sie
im Deutsche Bank Beratungsgespräch oder
unter www.deutsche-bank.de/beratung

Leistung aus Leidenschaft



Deutsche Bank
Privat- und Geschäftskunden

*Ich kann meine Kunden
nur von etwas überzeugen,
von dem ich selbst
überzeugt bin.*

Marous Adelt, 32,
Deutsche Bank Berater Privatkunden

Gute Beratung denkt weiter. Was wir
mit Kompetenz, Erfahrung und Engage-
ment für Sie leisten können, erfahren Sie
im Deutsche Bank Beratungsgespräch oder
unter www.deutsche-bank.de/beratung

Leistung aus Leidenschaft



Deutsche Bank
Privat- und Geschäftskunden

*Die Kunst ist es, jedes
Vermögen mit dem
Respekt zu behandeln,
als wäre es das eigene.*

Robert Foglia, 40,
Deutsche Bank Berater Private Banking

Gute Beratung denkt weiter. Was wir
mit Kompetenz, Erfahrung und Engage-
ment für Sie leisten können, erfahren Sie
im Deutsche Bank Beratungsgespräch oder
unter www.deutsche-bank.de/beratung

Leistung aus Leidenschaft



Beispiele für die Umsetzung im Internet



Deutsche Bank - Beratung

Deutsche Bank AG [DE] <https://www.deutsche-bank.de/pbc/beratung.html?kid=i.0036.90.04>

Deutsche Bank Startseite | Deutsche Bank Gruppe | Kontakt | Filialsuche | Kurse & Märkte | Kunden-Login

Video ansehen

Die Kunst ist es, jedes Vermögen mit dem Respekt zu behandeln, als wäre es das eigene.

Robert Foglia, 40,
Deutsche Bank Berater Private Banking

Meine Kunden haben langfristige Pläne für Unternehmen. Genauso möchte ich sie auch berat

Wolfgang Alfuth, 61,
Deutsche Bank Berater Geschäftskunden

Gute Beratung denkt weiter.

Wir möchten Sie bei allen Finanzfragen verantwortungsbewusst und vorausschauend beraten. Denn unser Anspruch ist es, unseren Kunden die passenden und nachhaltigen Lösungen für ihre jeweilige persönliche Lebenssituation zu bieten. Dafür setzen sich über 10.000 Berater in den Filialen jeden Tag aufs Neue ein – mit ihrem Wissen, ihrer Persönlichkeit und ihrem Engagement.

Was können wir für Sie tun?
Sie fragen sich, wie Sie Ihr Geld in der momentanen Situation anlegen können?

Zusammenfassung



Deutsche Bank

*Ich kann meinen Kunden
nur von etwas überzeugen,
von dem ich auch selbst
überzeugt bin.*

Rüdiger Bischof, 48,
Berater Privatkunden

Gute Beratung denkt weiter. Was wir
mit Kompetenz, Erfahrung und Engage-
ment für Sie leisten können, erfahren Sie
im Deutsche Bank Beratungsgespräch.

Leistung aus Leidenschaft



1. Die Realität hat sich verändert
2. Vertrauen muss wieder verdient werden
3. Wir müssen Haltung zeigen
4. Haltung muss die Motivation unseres Handelns sein
5. Die richtige Haltung ist die Voraussetzung für nachhaltige Beratung

Haltung schafft Vertrauen

Die richtige Haltung ist die Voraussetzung für nachhaltige Beratung

