

Gute Resonanz

Pia Angenendt, S-IMK, Holger Göbel, Kreissparkasse Schwalm-Eder

Die Zielgruppe „Junge Erwachsene“ stellt jede Sparkasse vor ähnliche Herausforderungen: Wie kann die Sparkasse die jungen Menschen vom Übergang des in der Regel kostenlosen Jugendgirokontos zum bepreisten Girokonto weiter für das Haus gewinnen?



Flotte Typen lassen sich nicht gerne in traditionelle Kundengruppen einordnen. Da müssen Konten – wie Autos – auch flott daherkommen.

(dpa)

Wann ist der richtige Zeitpunkt für den Wechsel in ein kostenpflichtiges Girokonto? Welcher Preis ist angemessen und welches Leistungsangebot ist erforderlich? Die Kreissparkasse Schwalm-Eder hat diese Fragen für sich eindeutig beantwortet: Seit dem 1. Dezember 2013 gibt es für alle Erwachsenen ab Volljährigkeit ein bepreistes Girokonto. Im Rahmen der Neuausrichtung der Girokontostrategie der Kreissparkasse Schwalm-Eder waren zwei Aspekte wichtig: klare und für den Kunden verständliche Girokonto-Angebote, ergänzt um Alleinstellungsmerkmale, mit denen die Sparkasse sich deutlich vom Wettbewerb abhebt.

Das Ergebnis: Neue Girokonto-Modelle, die ergänzt werden um individuell auf die Zielgruppen zugeschnittene Zusatzangebote. Nachdem die Sparkasse im Herbst 2012 bereits erfolgreich die klassischen Privatgirokonto in neuer Ausgestaltung in den Markt eingeführt hatte, folgte nun Ende des letzten Jahres ein zielgruppenspezifisches Angebot für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene.

Unter dem Namen Giro Young ist für jeden im Alter bis zu 24 Jahren das Richtige dabei. Für Kinder und Jugendliche gibt es weiterhin ein kostenfreies Girokonto mit Guthabenverzinsung. Wer sich mehr Leistungen sichern möchte, dem stehen die klassischen Privatgirokonto zum halben Preis zur Verfügung – angereichert um speziell auf diese Zielgruppe zugeschnittene Angebote. „Die positive Resonanz auf unser neues Girokonto-Angebot für Privatkunden hat uns in unseren Überlegungen bestärkt, als Qualitätsanbieter grundsätzlich für alle Kunden ab 18 Jahren ein kostenpflichtiges Girokonto anzubieten“ so Thomas Gille, Vorstandsmitglied der Kreissparkasse Schwalm-Eder und verantwortlich für die Girokonto-Neuausrichtung.

Dass die Girokonten für „Junge Erwachsene“ den Preis von bis zu sechs Euro auch in der Wahrnehmung der Kunden wert sind, bestätigt Thomas Gille. „Das neue Girokonto-Angebot für unsere Jugendlichen und jungen Erwachsenen wird von unseren Kunden sehr gut angenommen. Die Leistungen des Kontos überzeugen und bieten uns ein Alleinstellungsmerkmal im Markt. Das spüren auch die Berater, die mit großem Engagement ihre jungen Kunden ansprechen und in das neue Konto überleiten.“ In den ersten beiden Monaten des Jahres konnten so bereits 2.017 GiroYoung Konten gewonnen werden, davon 322 Neueröffnungen.

Während Giro Young Online für einen Euro monatlich das Pendant zum klassischen Onlinekonto für Privatkunden ist, enthalten Giro Young Kompakt und Giro Young Premium Zusatzleistungen, welche die Kunden ab 25 Jahren in ihrem Konto nicht haben. So gibt es für drei Euro pro Monat das Giro Young Kompakt mit Prepaid-Kreditkarte (oder ab 18 Jahren auf Wunsch mit Standard-Kreditkarte) und für sechs Euro das Giro Young Premium inklusive Kreditkarte Gold und dem dazugehörigen Versicherungspaket. Und das steckt zusätzlich noch drin im Konto: ein kostenloser bzw. vergünstigter ISIC Studentenausweis, bis zu fünf Prozent Reisepreiserückvergütung bei Urlaubsbuchungen über s-urlaub.de und lokale sowie ausgewählte überregionale Vorteilsangebote. Highlight der Mehrwertkonten für die jungen Kunden ist der Mobilgeräteschutz, der in dieser Form in Deutschland seinesgleichen sucht: Gleichzeitig zwei Mobilgeräte (Handy, Laptop, Tablet) sind gegen Zufallsschäden wie zum Beispiel Sturz- oder Wasserschäden sowie Diebstahl abgesichert. All diese Leistungen sind im Kontopreis enthalten – und bieten dem Kunden einen wahrgenommenen Nutzen deutlich über den Monatspreis hinaus.

Die Zusatzleistungen in den Giro Young Konten werden durch die S-IMK bereitgestellt, die auch die Neuausrichtung der Privatgirokonto-Strategie der Kreissparkasse Schwalm-Eder beraten und begleitet hat. Gemeinsam mit den Kollegen der S-IMK wurden in mehreren Projektsitzungen die Details der Privatgirokonto-Strategie ausgearbeitet, geeignete Zusatzleistungen identifiziert und die Kommunikation zur Markteinführung umgesetzt. Eigens für die Mehrwertkonten der Giro Young-Zielgruppe wurde das Konto be„greif“bar gemacht: eine haptische Verpackung wertet das Girokonto auf – das Kontopakete beinhaltet eine ausführliche Beschreibung aller im Konto enthaltenen Leistungen mit direkt herausnehmbaren und einsetzbaren VorteilsCoupons sowie ein Begrüßungsgeschenk. So ist das Girokonto der Kreissparkasse Schwalm-Eder keine Nummer mehr, sondern ein erlebbares Girokonto – und dies macht das Konto zu dem, was es für die Sparkasse schon immer ist: Das Herzstück der Kundenbeziehung.