Mobile Device-Bankkunden reagieren auf Empfehlungen

Ein Artikel von **red** | 15.09.2020 - 10:28

Mobile Device-Kunden sind mehrheitlich eine junge Zielgruppe. Nur jeder zehnte dieser Kundengruppe hatte beim letzten Bankkontakt ein persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter in der Filiale geführt. Im Werbemarkt ist die Zielgruppe offen für Ansprache – dies gilt sowohl online, als auch offline.

Mobile Device-Kunden sind Verbraucher, die ein Bankprodukt online via Handy oder Tablet abgeschlossen haben. Erwartungsgemäß ist diese Personengruppe überwiegend jung und verstärkt männlich, 79 Prozent sind zwischen 18 und 44 Jahre alt. Zudem sind Mobile Device-Kunden überdurchschnittlich gebildet: ein Viertel verfügt über einen Universitätsabschluss. Trotz ihres jüngeren Alters ist diese Zielgruppe einkommensstark.

Die Kundentreue der Mobile Device-Nutzer ist hingegen vergleichsweise schwach ausgeprägt. Sie wechseln deutlich häufiger die Bank als die Gesamtbevölkerung. Empfehlungen sind in der Zielgruppe ein starker Motivator für den Abschluss eines Bankprodukts. Sie wiegen sogar stärker als Online-Preisvergleichsportale oder wahrgenommene Werbung. Beim letzten Kontakt zur Bank hatten nur zehn Prozent der Zielgruppe ein persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter in der Filiale geführt. Bei rund 40 Prozent lief die Kommunikation über E-Mail oder Chat.

Die onlineaffine Zielgruppe steht Werbung deutlich positiver gegenüber als die Gesamtbevölkerung. Die Gruppe ist sowohl über online-, als auch offline-Mediengattungen ansprechbar. Stärkstes Werbemedium der Online-Gruppe ist Social Media, unter den Offline-Medien sind es Anzeigenblätter.

Über die Studie: Die „Studie Bankzielgruppe Mobile Device 2020“ von research tools gibt auf 80 Seiten Einblick in das Verhalten der jungen Zielgruppe Mobile Device im Bankenmarkt. Zehn Prozent der 2.000 online-repräsentativ befragten Verbraucher fallen in die Personengruppe. Auf Basis der Interviews werden Soziodemografie, Kundenverhalten, Produkt- und Markenwahl sowie Freizeit- und Medienverhalten analysiert.