

+++ ADAC +++ Barclaycard +++ BMW Bank +++ CreditPlus +++ ING-DiBa +++ Postbank +++ PSA Bank
+++ Santander +++ Sparkassen +++ Targobank +++ ADAC +++ Barclaycard +++ BWM Bank +++ CreditPlu

Studiensteckbrief

Marketing-Mix-Analyse Autokredit 2018

erarbeitet von:
research tools, Esslingen am Neckar

November 2018

powered by:



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief
Marketing-Mix-Analyse Autokredit 2018

Informationen zur Studie

Ausgewählte Key Facts:

- Die berücksichtigten Anbieter von Autokrediten stellen zwischen einem und acht Produkte zur Verfügung.
- Die Analyse nutzerprofilabhängiger Beiträge zeigt eine durchschnittliche Spannweite beim effektiven Jahreszins von 3,9 Prozentpunkten.
- Zwischen neun und 14 unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zur Verfügung. Die Serviceteams von vier Anbietern stehen mit einer 24/7-Hotline für Kundenanfragen zu Verfügung.
- Bei neun der zehn Unternehmen liegt die Antwortqualität des Kundendienstes bei Telefonanfragen deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Zwei Anbieter zeigen eine starke Vergleichsportalpräsenz. Die Hälfte der Anbieter schaltet kostenpflichtige Anzeigen in Suchmaschinen.
- Innerhalb eines Jahres haben die zehn analysierten Anbieter nur rund 600.000 Euro für klassische mediale Werbung aufgewendet.
- Acht der zehn Anbieter unterhalten Profile auf Social Media Kanälen. Lediglich drei Anbieter nutzen ihre Kanäle zur Kommunikation von autokreditrelevanten Inhalten.

Informationen zur Studie

Key Facts der Marketing-Mix-Bereiche:



➤ **Ø 2,1**
Autokreditprodukte
pro Anbieter



Top-Service
Kundendienst:

➤ **ING-DiBa**



Top-Präsenz
Vergleichsportale: ➤ **Santander**

Marketing-Mix Autokredit

größte Spanne bei
Effektivzinsen:

➤ **Creditplus**

Häufig günstigster
Zinssatz:

➤ **Barclaycard**



➤ **Ø 38,0** Pressemeldungen
pro Anbieter p.a

➤ **Ø 0,4** Postings
in Social Media
pro Anbieter p.a



Informationen zur Studie

Nutzen und Umfang der Studie:

Kern der Analyse ist das **Marketingverhalten** der zehn Anbieter

Analyseinhalte: **Product, Price, Place, Promotion**

ganzheitliche Wettbewerbsanalyse aus **Anbietersicht**

alle Information auf **291 PowerPoint-Seiten**

als **PDF- und PowerPoint-Datei** kurzfristig verfügbar

Die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

Nutzen: Basis für klare Positionierung und adäquate Reaktion auf Marketingmaßnahmen der Wettbewerber

zehn Anbieter für Autokredite:

- ADAC
- Barclaycard
- BMW Bank
- CreditPlus
- ING-DiBa
- Postbank
- PSA Bank
- Santander
- Sparkassen
- Targobank

Informationen zur Studie

Analysierte Anbieter:

ADAC

hohe Presseresonanz

Barclaycard

häufig günstige Zinsen
in Nutzerprofilen

BMW Bank

lange mögliche Laufzeit
bei Autokrediten

CreditPlus

breite Zinsspanne

ING-DiBa

starke Servicecenterperformance

PSA Bank

kurze Wartezeiten bei
Telefonanfragen

Postbank

hohe Anzahl
Kontaktwege

Santander

starke Vergleichsportalperformance

Sparkassen

starke Präsenz in
Suchmaschinen

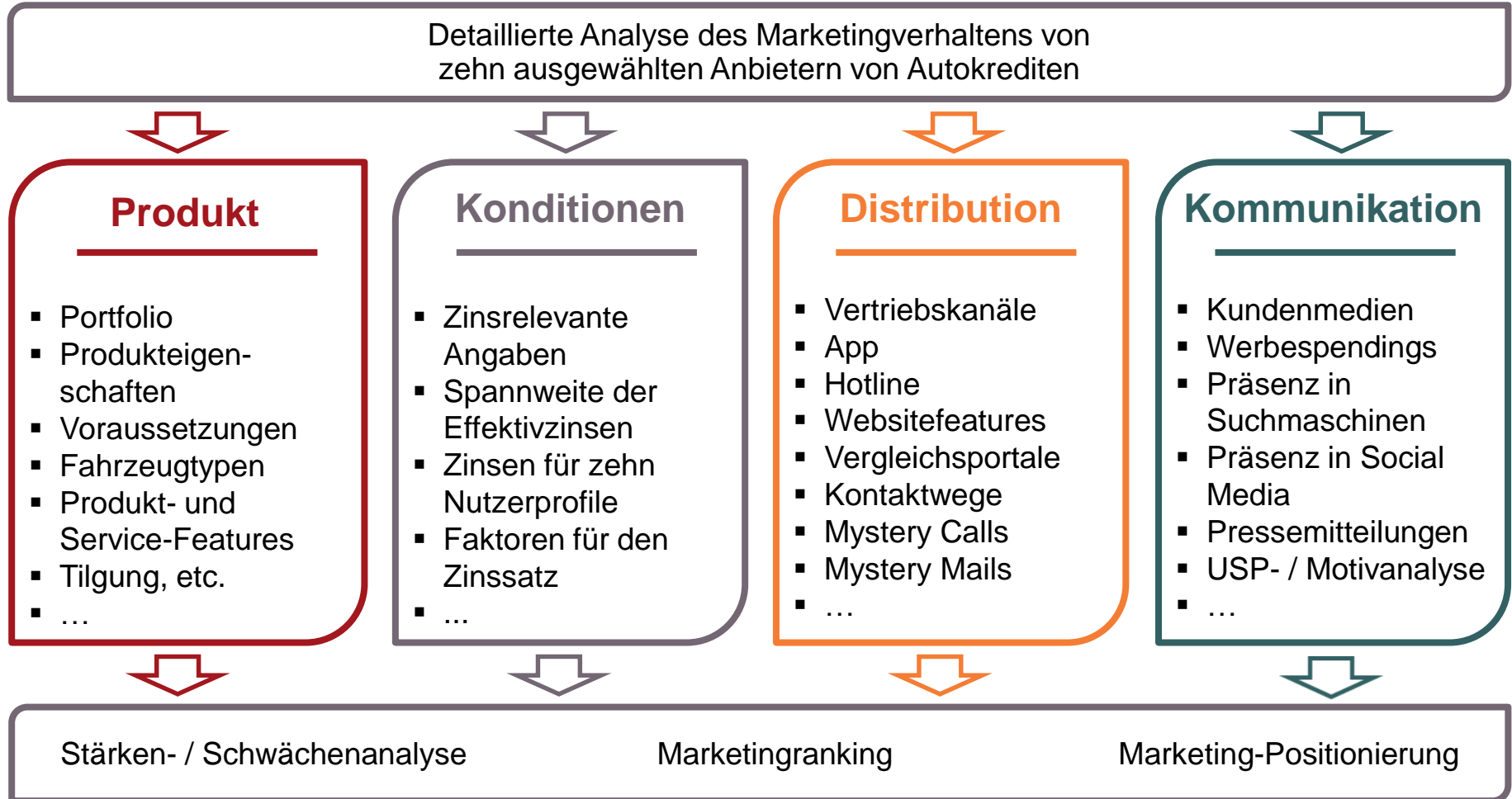
Targobank

hohe Anzahl Anzeigen
in Suchmaschinen

Diese Studie analysiert besonders marketing-aktive Anbieter der Branche. Basis der Anbietersauswahl ist eine Vorrecherche zu Produktportfolio, Pricing, Distribution und Kommunikation.

Informationen zur Studie

Konzeption:



Informationen zur Studie

Studieninhalte:

Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich, Zielgruppen, Produktfeatures
- Preisniveau, Preispositionierung, Beiträge für zehn Nutzerprofile
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- Positionierung in Suchmaschinen
- Präsenz in Social Media (Facebook, Google+, Twitter, YouTube)
- Analyse von Konsistenz und Alleinstellung bei Vorteilsargumenten und Werbemotiven
- Marketing-Mix-Ranking auf Basis aller erfassten Marketingmaßnahmen
- statistische Analyse der Marketing-Positionierung

Die Studie in Zahlen:

- 10 Anbieter im Vergleich
- detaillierte Analyse von 21 Autokrediten
- Beiträge für 10 Nutzerprofile
- 55 Mystery Calls, 55 Mystery Mails
- Werbeausgaben und Werbemotive in 5 Mediengattungen
- 4 Social Media Kanäle

Forschungsdesign:

Die Studie basiert auf Marktinformationen aus eigenen Erhebungen, Online-Datenbanken, Mystery Research und verschiedensten Sekundärquellen. Hier sind insbesondere die kostenpflichtigen Daten von **AdVision digital** (Werbependings, Werbemotive) zu nennen. Die Studie ist im November 2018 erschienen.

Preis: Die 291 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich MwSt.

Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	6
➤ Forschungsdesign	8
➤ Produkt	21
▪ Portfolio	27
▪ Produkteigenschaften	28
Kreditbetrag, Laufzeit	
▪ Voraussetzungen	33
▪ Fahrzeugtypen	35
▪ Produkt- und Service-Features	37
Sofortzusage, Kreditauszahlung, Beispielrechnung, Kreditrechner, Bonitätscheck online	
▪ Tilgung, Ratenpausen und Kreditaufstockung	39
Tilgungsbeginn, Ratenpausen, Sondertilgung, Kreditaufstockung, vorzeitige Rückzahlung, Teilauszahlung, Ballonrate	
▪ Bedingungen für Ratenpausen und Sondertilgung	41
▪ Auszeichnungen	43
Auszeichnungen mit Autokreditbezug, allgemeine Auszeichnungen	
▪ Versicherungen zum Autokredit	47
Kaufpreisversicherung, Kfz-Versicherung, Kostenschutzversicherung, Reparaturkostenversicherung, Ratenschutzversicherung	
▪ Weitere Produktmaßnahmen	50
▪ Alleinstellungsmerkmale	52



Inhaltsverzeichnis

➤ Konditionen	54
▪ Zinsrelevante Angaben	58
▪ Spannweite der Effektivzinsen	63
▪ Zinsen nach Nutzungsprofilen	65
▪ Faktoren für den Zinssatz Volumenabhängig, laufzeitabhängig, bonitätsabhängig	68
▪ Besonderheiten Bearbeitungsgebühr, Kontoführung, Hotline, Vorfälligkeitsentschädigung	69
▪ Weitere Konditionenmaßnahmen	71
▪ Alleinstellungsmerkmale	73
➤ Distribution	75
▪ Vertriebswege Direkter Vertrieb: Filiale, Internet, mobiler Vertrieb, Telefon, App; indirekter Vertrieb: Freundschaftswerbung, Vertriebspartner	81
▪ Website Usability, Features	87
▪ Vergleichsportal-Marketing Genutzte Portale, Platzierungen	91
▪ Servicecenter Kontaktwege, Telefonanfragen: Hotlinezeiten, Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten; Onlineanfragen: Formulareigenschaften, Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	96



Inhaltsverzeichnis

▪ Alleinstellungsmerkmale	121
➤ Kommunikation	123
▪ Eigenmedien	131
Website: Slogans, Nutzenargumente; Flyer und Prospekte: Formate, Inhalte, Motive; Kundenmedien: Kundenmagazin, Newsletter, Blog, Forum	
▪ Werbung	149
Werbeausgaben: nach Mediengattungen, im Zeitverlauf; Werbemotive	
▪ Suchmaschinen	164
Organische Suchergebnisse und Paid Search	
▪ Social Media & PR	177
Social Media: Facebook, Google+, Twitter, YouTube, Scoring; PR: Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz	
▪ Kommunikationsstrategie	204
USP-Analyse: Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen; Motivanalyse: Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen; Kommunikationstiming	
▪ Alleinstellungsmerkmale	233
➤ Stärken und Schwächen der Anbieter	235



Inhaltsverzeichnis

➤ Marketingranking	248
▪ Produkt	251
▪ Konditionen	257
▪ Distribution	262
▪ Kommunikation	269
▪ Marketing-Mix gesamt	276
➤ Marketing-Positionierung	280
➤ Quellenverzeichnis	288
➤ Kontakt	290

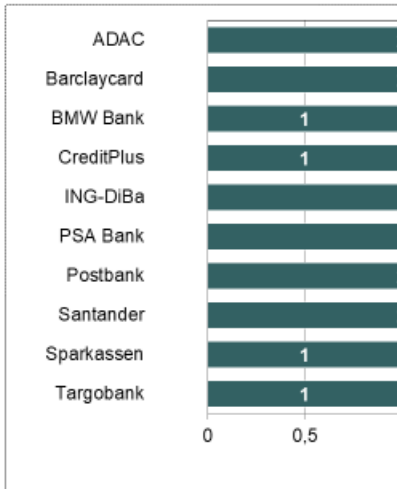


Beispielseiten (1)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Produkt Portfolio

Anzahl der Produkte der untersuchten Banken in der Kategorie Autokredit



Quelle: Website der Anbieter



Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

Produkt

Produkteigenschaften

Allgemeine Produktfeatures

Anbieter	Kreditname
ADAC	ADAC Autokredit
Barclaycard	Barclaycard Autokredit
BMW Bank	BMW Basis-Finanzierung
BMW Bank	BMW Ziel-Finanzierung
CreditPlus	CreditPlus Autokredit

Quelle: Website der Anbieter



Welche Leistungen beinhalten die Produkte?

Konditionen

Zinsen Autokredit

Effektiver Jahreszins für einen Autokredit nach Nutzungsprofilen

Anbieter	Effektiver Jahreszins					
	Profil 1	Profil 2	Profil 3	Profil 4	Profil 5	Profil 6
ADAC	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%
Barclaycard	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
BMW Bank	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%
CreditPlus	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
ING-DiBa	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%
PSA Bank	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
Postbank	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%
Santander	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
Sparkassen	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%	1,5%	2,5%
Targobank	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%

Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix-Analyse
Autokredit 2018

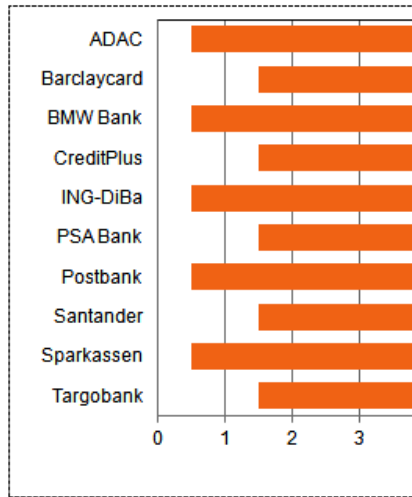
Beispieleiten (2)

Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

Konditionen

Zinsen Autokredit

Spannweite der Effektivzinsen für Autokredite über alle zehn Profile (Angaben in Prozent)



Quelle: Website der Anbieter, verivox.de



Distribution

Performance bei Telefonanfragen

Telefonanfragen

Anbieter	Erster Kontakt	Zeit in W. schleier
ADAC	Bandansage	2:00 – 2 Min. Ø 2:00 Min.
Barclaycard	persönlich	3:00 – 3 Min. Ø 3:00 Min.
BMW Bank	Bandansage	2:00 – 2 Min. Ø 2:00 Min.
Creditplus	persönlich	3:00 – 3 Min. Ø 3:00 Min.
ING-DiBa	Bandansage	2:00 – 2 Min. Ø 2:00 Min.

Quelle: research tools

research tools

Mit welchen Websitefeatures punkten die Anbieter?

Distribution

Website – Features

Websites-Features

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ADAC	x			x			x			x			x			x				x
Baclaraycard	x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x			x
BMW Bank		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x
Creditplus	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x			x	x
ING-DiBa	x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x			x
Postbank		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x
PSABank	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x			x	x
Santander	x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x			x
Sparkassen		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x	x		x
Targobank			x			x				x			x			x				x

Quelle: research tools



Marketing-Mix-Analyse Autokredit 2018

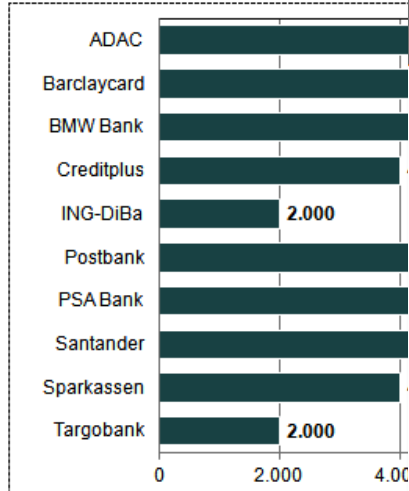
Welche Anbieter überzeugen bei Kundenanfragen?

Beispielseiten (3)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation Werbung – Werbeausgaben

Werbeausgaben der Anbieter für Autokredite im Zeitraum Oktober 2017 bis September 2018 (Angaben in Euro)



Quelle: AdVision digital, Berechnung durch research tools



Kommunikation

Suchmaschinen – organische Suchergebnisse

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

Anbieter	bing.de		
	1	2	3
ADAC			
Barclaycard	1	1	1
BMW Bank			
Creditplus			1
ING-DiBa	2		
Postbank			
PSA Bank	1	1	1
Santander			
Sparkassen			1
Targobank	2		

Quelle: research tools



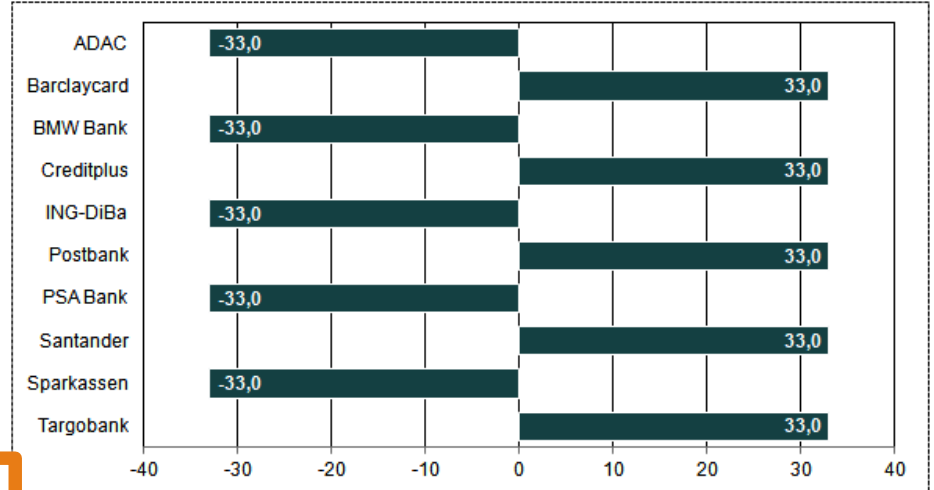
Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?

Kommunikation

Social Media & PR – PR

Presseeffizienz

Berechnung: Anteil bei Presseartikeln minus Anteil bei Pressemitteilungen



Quelle: Deutsche Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fachzeitschriften, Website der Versicherungsgesellschaften



Marketing-Mix-Analyse
Autokredit 2018

Welche Ausgaben für mediale Werbung tätigen die Unternehmen?

Beispielseiten (4)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation

Aktive und passive Medienpräsenz: Verteilung des Impacts betreffend Facebook, Google+, Twitter und YouTube sowie Anteile bei Pressemitteilungen und Presseresonanz (Angaben in Prozent)

Anbieter	Facebook	Google+	Twitter
ADAC	20,0	20,0	40,0
Barclaycard	40,0	20,0	
BMW Bank	20,0	20,0	40,0
Creditplus	40,0	20,0	
ING-DiBa	20,0	20,0	40,0
Postbank	40,0	20,0	
PSA Bank	20,0	20,0	40,0
Santander	40,0	20,0	
Sparkassen	20,0	20,0	40,0
Targobank	40,0	20,0	

Quelle: research tools; * Pressemitteilungen; ** Presseartikel



Marketing-Positionierung

Positionierung/Ähnlichkeit der Marken

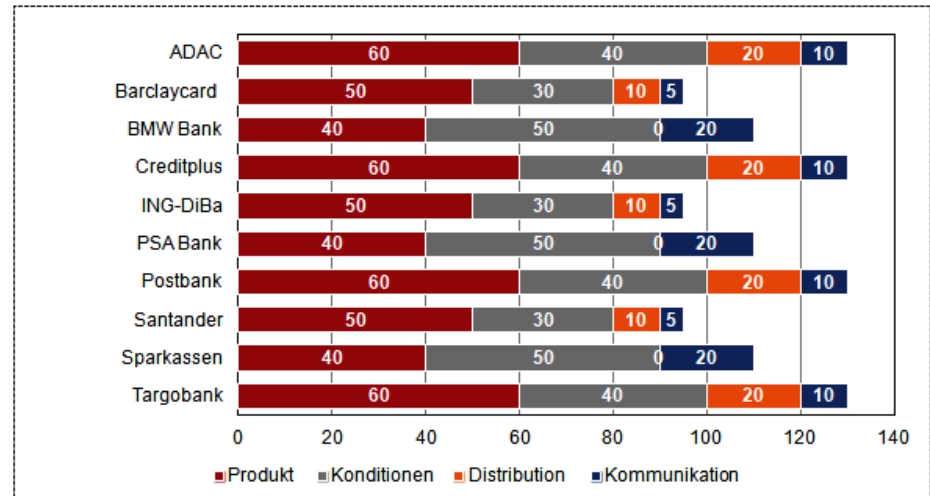


Welche Anbieter betreiben im Marketing-Mix hohen Aufwand?

Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



In welchen PR-Medien weisen die Unternehmen Stärken auf?



Marketing-Mix-Analyse
Autokredit 2018

Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

FAX: +49 (0)711 – 55090384

Auftragnehmer: research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 3.600 EUR zzgl. MwSt. die

Marketing-Mix-Analyse Autokredit 2018.

Auftraggeber:

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

E-Mail: _____

Position/Funktion: _____

Datum, Ort, Unterschrift: _____

Kontakt / Branchenerfahrung

Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

Uwe Matzner



Geschäftsführer

Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM

Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)711 - 55090384

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

research tools

Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

www.research-tools.net

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Zuletzt zur Bankenbranche erschienen:

- Werbemarktanalyse Direktbanken 2018
- Werbemarktanalyse Karten 2018
- Werbemarktanalyse Finanzierung 2018
- Marketing-Mix-Analyse Baufinanzierung 2018
- Werbemarktanalyse Banken 2018
- Studie eVisibility Banken 2018

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Bankenbranche erschienen seit 2016 mehr als 20 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen erschienen seit 2016 über 30 Studien.

