

+++ ADAC +++ Advanzia +++ American Express +++ Barclaycard +++ DKB +++ Hanseatic Bank +++ LBB +++ Postbank +++ Santander +++ Sparkassen +++ ADAC +++ Advanzia +++ American Express +++ Barclaycard

## Studiensteckbrief Marketing-Mix-Analyse Kreditkarten 2019

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

November 2019

powered by:



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief  
Marketing-Mix-Analyse Kreditkarten 2019

# Informationen zur Studie

## Ausgewählte Key Facts:

- Die zehn berücksichtigten Anbieter stellen zwischen ein und achtzehn Kreditkartenprodukte zu Verfügung.
- Bei einem Großteil der Anbieter gibt es für Privatkunden mindestens eine kostenlose Kreditkarte. Fallen Gebühren an, so liegen diese meist unter 100 Euro pro Jahr.
- Zwischen zwei und elf unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zur Verfügung. Im Durchschnitt stehen die Serviceteams der Unternehmen an 124 Stunden pro Woche für Kundenfragen zu Verfügung.
- Die Antwortqualität des Kundendienstes liegt bei Telefonanfragen deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Innerhalb eines Jahres haben die zehn analysierten Anbieter etwa 30 Millionen Euro für klassische mediale Werbung aufgewendet.
- Sechs der zehn Anbieter kommunizieren produktrelevante Inhalte über ihre Social Media-Kanäle. Insgesamt wurden hier innerhalb von zwölf Monaten 116 relevante Beiträge veröffentlicht.

# Informationen zur Studie

## Key Facts der Marketing-Mix-Bereiche:



**Product**

➤ **Ø 8,4**  
Kreditkartenprodukte  
pro Anbieter



Top-Service  
Kundendienst:

➤ **Hanseatic Bank**



**Place**

höchste Anzahl angebotener  
Kontaktwege: ➤ **Sparkassen**

### Marketing-Mix Kreditkarte



**Price**

größte Preisspanne  
der Jahresgebühr:

➤ **American Express**

➤ **Ø 108,3** Pressemeldungen  
pro Anbieter p.a.

➤ **Ø 11,6** Postings  
in Social Media  
pro Anbieter p.a.



**Promotion**

# 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 **444 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 von Kreditkarten

- ADAC
- Advanzia
- American Express
- Barclaycard
- DKB
- Hanseatic Bank
- LBB
- Postbank
- Santander
- Sparkassen

# Informationen zur Studie

## Analysierte Anbieter:

**ADAC**

zahlreiche  
Kontaktwege

**Advanzia**

hohe Konsistenz der  
verwendeten USPs

**American Express**

großes  
Produktportfolio

**Barclaycard**

hohe mediale  
Werbeausgaben

**DKB**

starke Präsenz in  
Vergleichsportalen

**Hanseatic Bank**

große Anzahl an  
Postings in Facebook

**LBB**

gute Antwortqualität  
bei Telefonanfragen

**Postbank**

hohe Anzahl relevanter  
Pressemeldungen

**Santander**

geringe Wartezeit bei  
Telefonanfragen

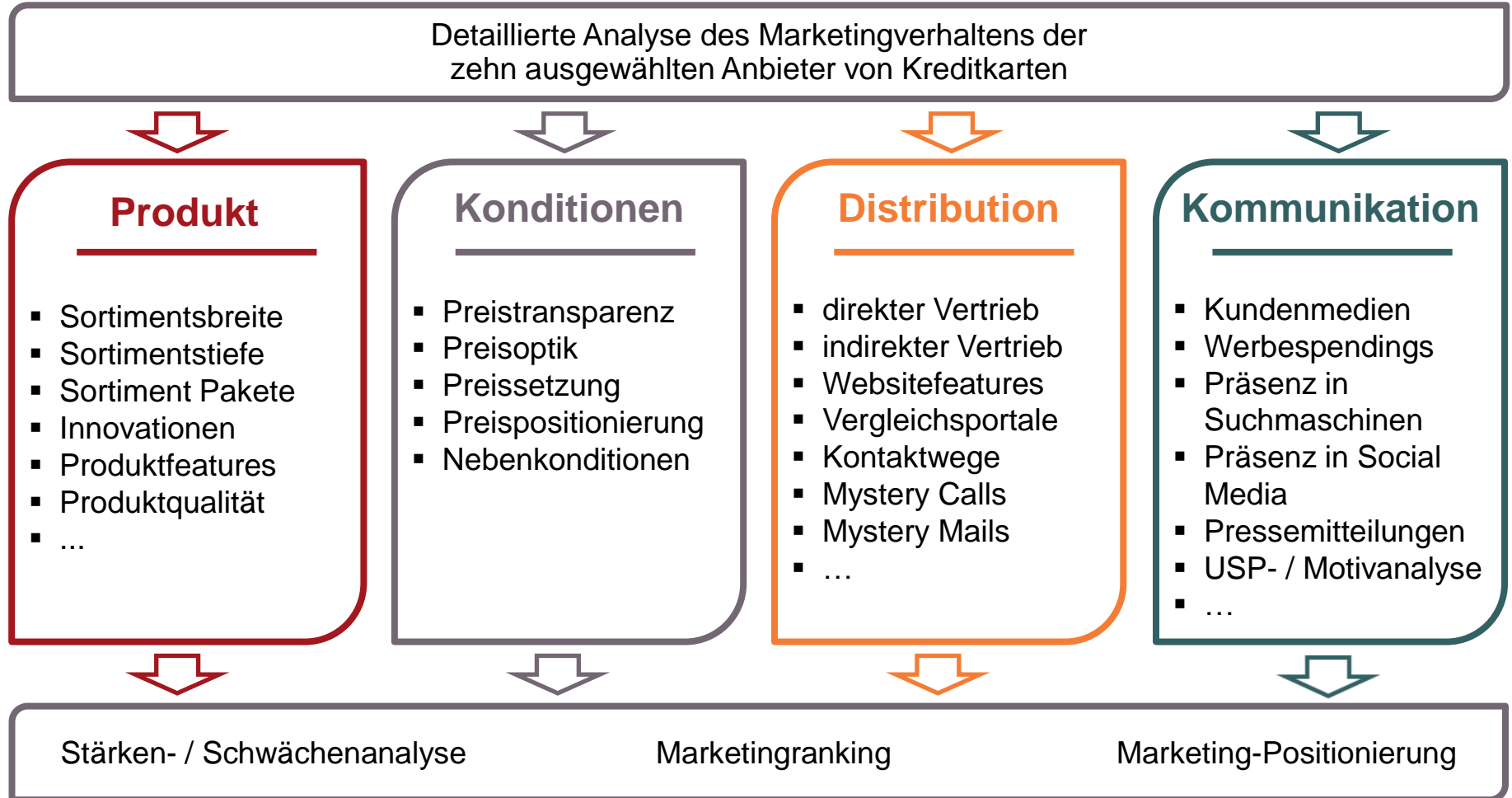
**Sparkassen**

große Anzahl an  
App-Downloads

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, Produktfeatures
- Jahreskosten, Kosten Bargeldabhebung
- Positionierung im Vergleichsportalen
- 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, 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
- Analyse von 84 Kreditkartenprodukten
- 10 Preisspannen der Jahresgebühren
- 20 analysierte Vergleichsportale
- 55 Mystery Calls, 55 Mystery Mails
- Werbeausgaben und -motive in 4 Mediengattung.
- 3 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 2019 erschienen.

**Preis:** Die 444 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich Mehrwertsteuer.



# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	6
➤ Forschungsdesign	15
➤ Produkt	19
▪ Sortimentsbreite	24
Anzahl Produkte, Kreditkartenart, Kreditkartengesellschaft	
▪ Sortimentstiefe	58
Zielgruppen: Reisende, Geschäftsleute, kaufaffine Kunden, Jugendliche/Studenten, Auto/Motorradfahrer	
▪ Sortiment Pakete	59
Anzahl der Pakete	
▪ Innovationen	62
Naming, Alleinstellungen	
▪ Produktfeatures	65
Angebotene Features für Privatkunden, Versicherungsarten	
▪ Produktqualität	141
Auszeichnungen, Testberichte, Gütesiegel	
▪ weitere Produktmaßnahmen	144
Partnerrabatte und exklusive Zugänge, weitere Maßnahmen	





# Inhaltsverzeichnis

➤	<b>Konditionen</b>	147
	▪ <b>Preistransparenz</b>	152
	Kanäle mit Preisinformationen	
	▪ <b>Preisoptik</b>	153
	Designfeatures, Beiträge, Preisattribute, Usability	
	▪ <b>Preissetzung</b>	159
	Jahreskosten, effektiver Jahreszins, Bargeldabhebung deutschlandweit in Euro, Bargeldabhebung EWR (Fremdwährung), Fremdwährungsgebühr, Auslandseinsatzgebühr	
	▪ <b>Preispositionierung</b>	179
	Preisspanne der Jahresgebühr, Vergünstigungen	
	▪ <b>Nebenkonditionen</b>	184
	Spezielle Antragsvoraussetzung für private Standardkreditkarte, Hotline-Kosten, weitere Konditionenmaßnahmen	
➤	<b>Distribution</b>	188
	▪ <b>Vertriebswege direkter Vertrieb</b>	193
	Filiale, Online-Antrags-/Bestellformular, Mobiler Vertrieb, Telefon, Betriebssysteme	
	▪ <b>Vertriebswege indirekter Vertrieb</b>	197
	Freundschaftswerbung und Vertriebspartner	
	▪ <b>Website Usability</b>	199
	▪ <b>Website Features</b>	200



# Inhaltsverzeichnis

▪ Vergleichsportal-Marketing	203
Platzierungen, Listung, Portalpräsenz	
▪ Kontaktwege	208
▪ Servicecenter-Performance bei Telefonanfragen	212
Telefonanfragen: Hotlinezeiten, Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
Servicecenter-Performance bei Onlineanfragen	221
Onlineanfragen: Formulareigenschaften, Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Servicecenter-Performance insgesamt	230
▪ weitere Distributionsmaßnahmen	233
Alleinstellungsmerkmale	
➤ Kommunikation	235
▪ Website	243
Slogans, Nutzenargumente	
▪ Flyer und Prospekte	255
Formate, Inhalte, Motive	
▪ Kundenmedien	263
Kundenmagazin, Newsletter, Blog, Forum	
▪ Werbung	265
Werbeausgaben, Werbemotive	



# Inhaltsverzeichnis

▪ Suchmaschinen	282
Organische Suchergebnisse und Paid Search	
▪ Social Media & PR	313
Social Media: Facebook, YouTube; Influencer; PR: Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz, Kommunikationstiming	
▪ USP-Analyse	353
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	368
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
➤ Stärken und Schwächen	381
➤ Marketingranking	395
▪ Produkt	398
▪ Konditionen	407
▪ Distribution	413
▪ Kommunikation	421
▪ Marketing-Mix gesamt	430
➤ Marketing-Positionierung	433
➤ Quellenverzeichnis	441
➤ Kontakt	443

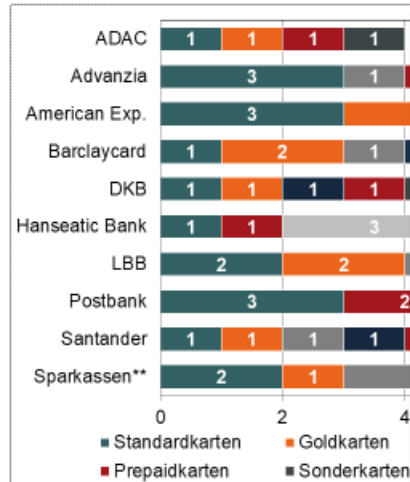


# Analysebeispiele (1)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Produkt Sortimentsbreite

Anzahl der Kreditkartenprodukte für Privatkunden der untersuchten Anbieter nach Kartenart\*



Quelle: Websites der Anbieter; \* Mehrfachzuweisung möglich \*\* häufig



Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

### Produkt Produktfeatures

Standardkarten für Privatkunden – Produktfeatures

Anbieter	Produkt	1	2
ADAC	Standartkarte 1	x	x
Advanzia	Standartkarte 1		
Advanzia	Standartkarte 2		x
Advanzia	Standartkarte 3	x	
American Express	Standartkarte 1		x

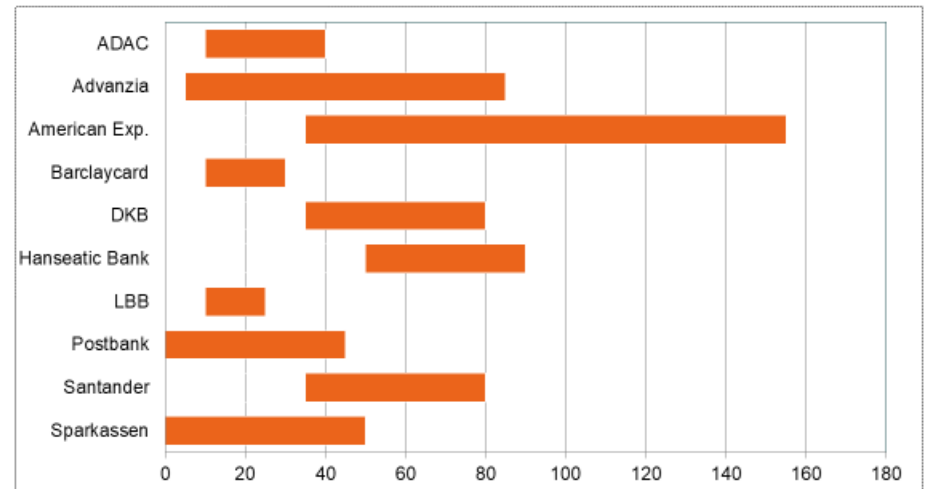
Quelle: Websites der Anbieter



Welche Produktleistungen nennen die Unternehmen?

### Konditionen Preispositionierung

Preisspanne der Jahresgebühr\* bei Kreditkarten für Privatkunden (Angaben in Euro)



Quelle: research tools \* ohne Kooperationskarten, Vergünstigungen wurden nicht berücksichtigt



Marketing-Mix-Analyse  
Kreditkarten 2019

# Analysebeispiele (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Konditionen

Preissetzung

Standardkarten für Privatkunden

Anbieter	Produkt	Jahreskost (Hauptkart)
Hanseatic Bank	Karte 1	40 €
LBB	Karte 1	20 €
LBB	Karte 2	20 €
Postbank	Karte 1	20 €
Santander	Karte 2	45 €

Quelle: Website der Anbieter



### Distribution

Vergleichsportal-Marketing

Platzierungen in Vergleichsportalen (Angabe: Rang)

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7
ADAC	15	9			15	19	1
Advanzia	5	2		5	5	12	1
American Exp.		12					1
Barclaycard	7	5	2		7	5	1
DKB	6	1		6	6	11	
Hanseatic Bank			1			3	
LBB	8				8		
Postbank	3	3		8	3	13	
Santander	14				14		
Sparkassen	4	10			4	10	

Quelle: research tools



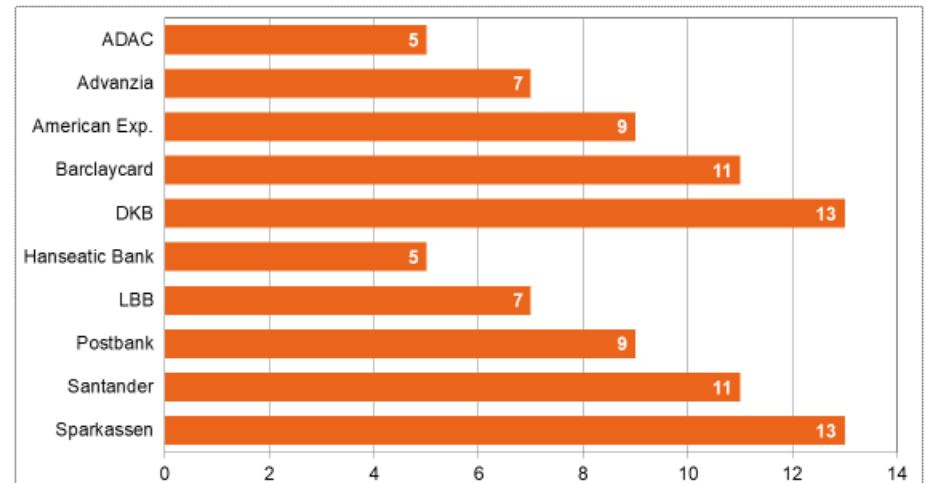
Welche Anbieter punkten durch ihre Vergleichsportalpräsenz?

Welche Banken profilieren sich mit günstigen Beiträgen?

### Distribution

Kontaktwege

Anzahl der angebotenen Kontaktwege



Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix-Analyse  
Kreditkarten 2019

# Analysebeispiele (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation Suchmaschinen

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

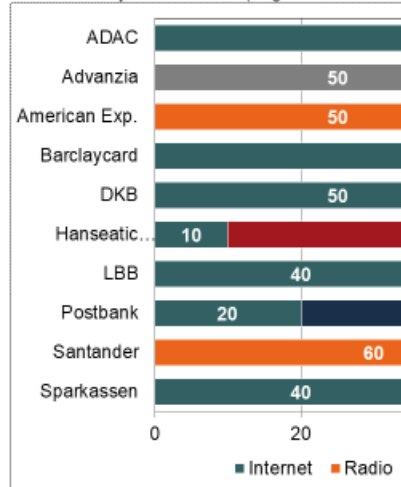
Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
ADAC	2		2	
Avanzia		1		1
American Exp.	2		2	
Barclaycard		1		1
DKB	2		2	
Hanseatic Bank		1		1
LBB	2		2	
Postbank		1		1
Santander	2		2	
Sparkassen		1		1

Quelle: research tools



### Kommunikation Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Kreditkarten auf die Medien nach Anbieter im Zeitraum Oktober 2018 und September 2019 (Angaben in Prozent)



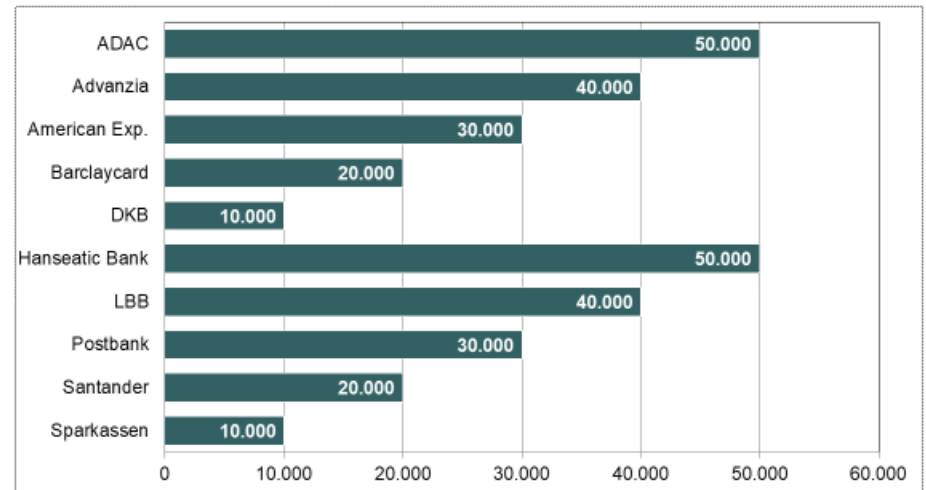
Quelle: AdVision digital, Berechnung durch research tools



Welche Ausgaben für mediale Werbung tätigen die Unternehmen?

### Kommunikation Werbung

Werbeausgaben der Anbieter für Kreditkarten im Zeitraum Oktober 2018 und September 2019



Quelle: AdVision digital, Berechnung durch research tools



Marketing-Mix-Analyse  
Kreditkarten 2019

Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?



# Analysebeispiele (4)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation

Social Media & PR

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

Anbieter	Facebook	Twitter
ADAC	5,0	15,0
Advanzia	15,0	5,0
American Exp.	5,0	15,0
Barclaycard	15,0	5,0
DKB	5,0	15,0
Hanseatic Bank	15,0	5,0
LBB	5,0	15,0
Postbank	15,0	5,0
Santander	5,0	15,0
Sparkassen	15,0	5,0

Quelle: research tools; \* Pressemitteilungen; \*\* Presseartikel



### Marketing-Positionierung

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

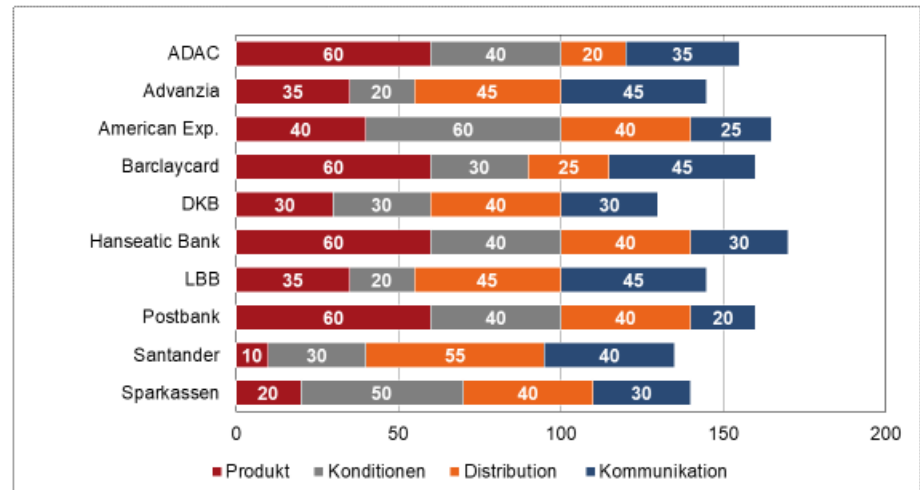


Welche Anbieter betreiben im Marketing-Mix hohen Aufwand?

### Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



Marketing-Mix-Analyse  
Kreditkarten 2019

In welchen PR-Medien weisen die Unternehmen Stärken auf?



# Bestellformular

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

**E-Mail:** [uwe.matzner@research-tools.net](mailto: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 Kreditkarten 2019.**

**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](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

research tools

Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

[www.research-tools.net](http://www.research-tools.net)

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Zuletzt zur Bankenbranche erschienen:

- Werbemarktanalyse Wertpapiere 2019
- Marketing-Mix-Analyse Ratenkredit 2019
- Werbemarktanalyse Banken 2019
- Marketing-Mix-Analyse Girokonto 2019
- Studie Operatives Produktmarketing Banken 2019
- Studie eVisibility Banken 2019

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Bankenbranche erschienen seit 2016 über 30 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen sind seit 2016 mehr als 40 Studien erschienen.

