

+++ Bank of Scotland +++ Bank11direkt +++ Barclaycard +++ Commerzbank +++ CreditPlus +++ Deutsche Bank +++ ING-DiBa +++ Postbank +++ Sparkassen +++ TeamBank +++ Bank of Scotland +++ Bank11direkt +

Studiensteckbrief Marketing-Mix-Analyse Ratenkredit 2017

erarbeitet von:
research tools, Esslingen am Neckar

Mai 2017

powered by:



research tools

Marketingmaßnahmen
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief
Marketing-Mix-Analyse Ratenkredit 2017

Ausgewählte Ergebnisse:

- Die berücksichtigten Anbieter von Ratenkrediten stellen zwischen ein und drei Produkte zur Verfügung. Positionierung erfolgt dabei im Wesentlichen über Mindest- und Maximalkreditsummen sowie Laufzeiten.
- Die Analyse nutzerprofilabhängiger Zinsen weist zwei Anbieter mit Hochzinsstrategie aus.
- Zwischen neun und 14 unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zur Verfügung. Die Serviceteams von fünf Anbietern stehen täglich für Anfragen rund um die Uhr zu Verfügung.
- Die Antwortqualität des Kundendienstes liegt bei Telefonanfragen durchgehend deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Innerhalb eines Jahres haben die zehn analysierten Anbieter 39 Millionen Euro für klassische mediale Werbung aufgewendet. Über zwei Drittel der Aufwendungen entfallen auf zwei Unternehmen.
- Acht Anbieter unterhalten Profile auf Social Media Kanälen. Mit insgesamt 33 Postings, Tweets und Videos nutzen die Anbieter Social Media und YouTube auffallend sparsam zur Kommunikation produktrelevanter Beiträge.

Informationen zur Studie

Wichtigste USPs:

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

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

ganzheitliche Wettbewerbsanalyse aus **Anbietersicht**

alle Information auf **323 PowerPoint-Seiten**

als **PDF- und PPT-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 Ratenkrediten:

- Bank of Scotland
- Bank11direkt
- Barclaycard
- Commerzbank
- CreditPlus
- Deutsche Bank
- ING-DiBa
- Postbank
- Sparkassen
- TeamBank

Informationen zur Studie

Analysierte Anbieter:

Bank of Scotland

gute Performance in Vergleichsportalen

Bank11direkt

viele Top-Platzierungen in Vergleichsportalen

Barclaycard

Vielfalt bei Portfolio und Produktfeatures

Commerzbank

gute Antwortqualität bei Telefonanfragen

CreditPlus

starke Nutzung der Social Media Kanäle

Deutsche Bank

Abhebung bei Portfolio und Produktfeatures

ING-DiBa

starke Performance bei profilabhängigen Zinsen

Postbank

hohe Werbeaufwendungen

Sparkassen

gute Servicecenterperformance

TeamBank

hohe Werbeaufwendungen

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

Informationen zur Studie

Detaillierte Analyse des Marketingverhaltens von zehn ausgewählten Anbietern von Ratenkrediten

Produkt

- Portfolio
- Darlehensbetrag
- Laufzeiten
- Ratenanpassung
- Sondertilgung
- Restschuldversicherung
- Auszeichnungen
- ...

Konditionen

- Zinsrelevante Angaben
- Werbezins
- Realzins
- Nutzerprofile
- Strategische Konditionenpolitik
- Hotlinekosten
- ...

Distribution

- Vertriebskanäle
- Apps
- Hotline
- Websitefeatures
- Vergleichsportale
- Kontaktwege
- Mystery Calls
- Mystery Mails
- ...

Kommunikation

- Kundenmedien
- Werbespendings
- Präsenz in Suchmaschinen
- Präsenz in Social Media
- Pressemitteilungen
- USP- / Motivanalyse
- ...

Stärken- / Schwächenanalyse

Marketingranking

Marketing-Positionierung

Informationen zur Studie

Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich, Darlehensbeträge, Laufzeiten, Features
- Werbezinsen, Realzinsen, Nutzerprofile, strategische Konditionenpolitik
- Positionierung in Suchmaschinen
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- 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:

- detaillierte Analyse von 15 Ratenkreditprodukten
- 14 Leistungsinhalte
- 12 Bonitätskriterien
- 10 Nutzerprofile
- 60 Mystery Calls, 70 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 Mai 2017 erschienen.

Preis: Die 323 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich MwSt.

Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	7
➤ Forschungsdesign	14
➤ Produkt	18
▪ Produktportfolio	23
▪ Darlehensbetrag und Laufzeit	24
▪ Flexibilität	28
Ratenanpassung, Aussetzen von Raten, Sondertilgung	
▪ Auszahlung und Sicherheitsübereignung	32
▪ Widerrufsrecht und Kündigungsfrist	36
▪ Restschuldversicherung und Vorfälligkeitsentschädigung	40
▪ Besonderheiten	44
▪ Auszeichnungen	46
▪ Weitere Produktmaßnahmen	49
▪ Alleinstellungsmerkmale	51
➤ Konditionen	53
▪ Bonitätskriterien	58
▪ Antragsvoraussetzungen	61



Inhaltsverzeichnis

▪ Einzureichende Unterlagen	63
▪ Werbezins vs. Realzins	65
Kommunizierter Werbezins, tatsächliche Zinsen nach Nutzerprofilen, Ranking	
▪ Laufzeitabhängige Zinsen	75
▪ Strategische Konditionenpolitik	77
Auswirkungen von Laufzeit und Bonität	
▪ Entgelte	78
Bearbeitungsentgelte, Hotline-Kosten	
▪ Weitere Konditionenmaßnahmen	79
▪ Alleinstellungsmerkmale	81
➤ Distribution	83
▪ Vertriebswege	88
Filiale, Internet, mobiler Vertrieb, Telefon	
▪ Vertriebsmodelle	89
Freundschaftswerbung, Vertriebspartner	
▪ Website	91
Usability, Features	



Inhaltsverzeichnis

▪ Apps für mobile Endgeräte	95
▪ Kontaktmöglichkeiten	98
▪ Vergleichsportal-Marketing	105
Vergleichsportale, Listungen, Platzierungen, Scoring	
▪ Servicecenter-Performance Telefon	111
70 Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Servicecenter-Performance Online	116
70 Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Weitere Distributionsmaßnahmen	127
▪ Alleinstellungsmerkmale	132
➤ Kommunikation	134
▪ Website	144
Slogans, Nutzenargumente	
▪ Flyer und Prospekte	154
Formate, Inhalte, Motive	
▪ Kundenmedien	165
Kundenmagazin, Newsletter	



Inhaltsverzeichnis

▪ Werbung	166
Werbeaufwendungen nach Mediengattungen, im Zeitverlauf, wichtige Werbemotive	
▪ Suchmaschinen-Marketing	181
Platzierung von Suchtreffern und Suchanzeigen, Scoring	
▪ Social Media-Marketing	191
Blog, Forum, Facebook, Google+, YouTube, Scoring	
▪ Public Relations	212
Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz	
▪ USP-Analyse	223
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	248
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Alleinstellungsmerkmale	261
➤ Stärken und Schwächen	263
➤ Marketingranking	277
▪ Produkt	280
▪ Konditionen	286



Inhaltsverzeichnis

▪ Distribution	291
▪ Kommunikation	300
▪ Marketing-Mix gesamt	309
➤ Marketing-Positionierung	312
➤ Quellenverzeichnis	320
➤ Kontakt	322



Beispielseiten (1)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Produkt
Portfolio

Anzahl der verfügbaren Ratenkreditprodukte nach Anbieter

Anbieter	Anzahl
Bank of Scotland	2
Bank11direkt	1
Barclaycard	1
Commerzbank	1
CreditPlus	1
Deutsche Bank	1
ING-DiBa	1
Postbank	1
Sparkassen	2
TeamBank	1

Quelle: research tools

Produkt
Darlehensbetrag und Laufzeit

Darlehensbetrag und Laufzeit

Bank	Produktname	Darlehensbetrag	Laufzeit
Commerzbank	Ratenkredit	3	1
CreditPlus	Sofortkredit	1	1
	Beamtenkredit	5	1
Deutsche Bank	Privatkredit	5	1
	Privatkredit direkt	1	1

Quelle: Website der Anbieter

Konditionen
Bonitätskriterien

Anzahl der auf Online-Antragsformularen zu leistenden Angaben

Anbieter	Anzahl
Bank of Scotland	5
Bank11direkt	12
Barclaycard	7
Commerzbank	5
CreditPlus	12
Deutsche Bank	7
ING-DiBa	5
Postbank	12
Sparkassen	7
TeamBank	5

Quelle: research tools

Welche Leistungsinhalte werden angeboten?

Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

Beispielseiten (2)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Konditionen

Werbezins vs. Realzins

Kommunizierte Zinsen und tatsächliche Zinsen nach Profilen

Anbieter	Kommunizierter Zins	Tatsächlicher Ø Zins	P
Deutsche Bank	2,95% - 7,95%	5,65%	
ING-DiBa	3,79% - 9,90%	4,07%	
Postbank	2,95% - 7,95%	5,65%	
Sparkassen	3,79% - 9,90%	4,07%	
TeamBank	2,95% - 7,95%	5,65%	

Quelle: Berechnungen durch research tools



Distribution

Servicecenter-Performance Telefon

Telefonanfragen

Anbieter	Erster Kontakt	Zeit in We schleife
Bank of Scotl.	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 r
Bank11direkt	persönlich	-
Barclaycard	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 r
Commerzbank	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30 r
CreditP	persönlich	-

Distribution

Vergleichsportal-Marketing

Platzierungen in Vergleichsportalen (Angabe: Rang)

Anbieter	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Bank of Scotl.	5	3	3	5	3	3	5	2	2	2	5	2	4	3	3	2		2	3	2
Bank11direkt	14	15					14				14	12	15							
Barclaycard	5	3	3	5	3	3	5	2	2	2	5	2	4	3	3	2		2	3	2
Commerzbank	14	15					14				14	12	15							
CreditPlus	5	3	3	5	3	3	5	2	2	2	5	2	4	3	3	2		2	3	2
Deutsche Bank	14	15					14				14	12	15							
ING-DiBa	5	3	3	5	3	3	5	2	2	2	5	2	4	3	3	2		2	3	2
Postbank	14	15					14				14	12	15							
Sparkassen	5	3	3	5	3	3	5	2	2	2	5	2	4	3	3	2		2	3	2
TeamBank	14	15					14				14	12	15							

Quelle: research tools



Studiensteckbrief
Marketing-Mix-Analyse Ratenkredit 2017

Welche Anbieter profilieren sich mit starker Vergleichsportalpräsenz?

Welche Anbieter überzeugen bei Kundenanfragen mit hoher Antwortqualität?

Beispieleiten (3)

Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

Kommunikation

Suchmaschinen-Marketing

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
Bank of Scotl.		2		
Bank11direkt				
Barclaycard				
Commerzbank		2	1	2
CreditPlus		2		
Deutsche Bank				
ING-DiBa	1			
Postbank				
Sparkassen		2	1	2
TeamBank		2		

Quelle: research tools



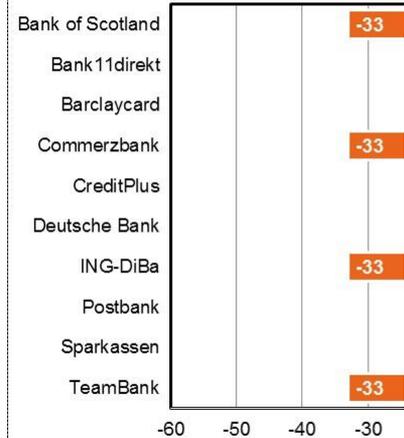
Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?

Kommunikation

Presseeffizienz

Presseeffizienz

Berechnung: Anteil bei Presseartikeln minus Anteil



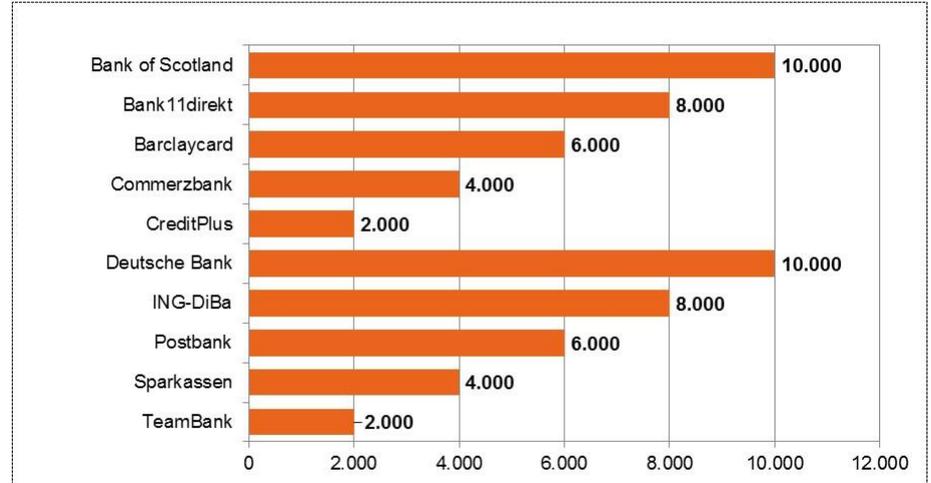
Quelle: Deutsche Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fach



Kommunikation

Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Ratenkredite nach Anbieter von Februar 2016 bis Januar 2017 (Angaben in Tausend Euro)



Quelle: AdVision digital; Berechnungen durch research tools



Marketing-Mix Analyse
Ratenkredit 2017

Beispieleiten (4)

Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

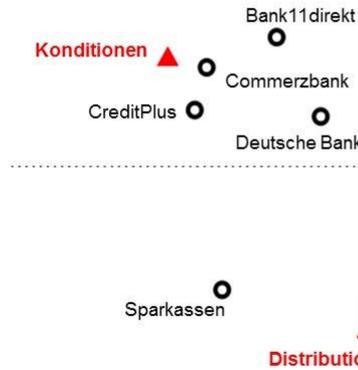
Kommunikation

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

Anbieter	Marketing-Similarity		
	Faceb.	Google+	Twitter
Bank of Scotl.	20,0	20,0	40
Bank11direkt	40,0	20,0	
Barclaycard	-	20,0	20
Commerzbank	-	-	
CreditPlus	-	-	
Deutsche Bank	20,0	20,0	
ING-DiBa	-	-	
Postbank	-	-	
Sparkassen	-	-	
TeamBank	20,0	20,0	40

Marketing-Similarity

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

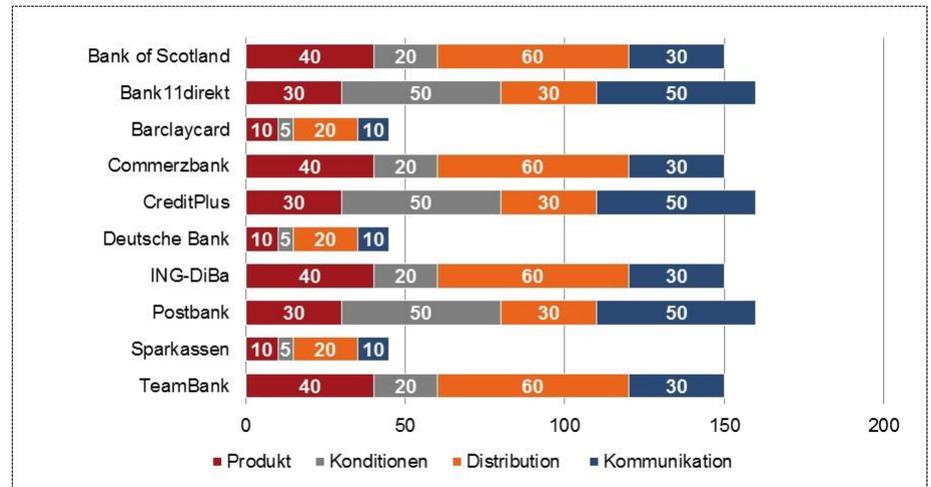


Welche Anbieter ähneln sich hinsichtlich ihrer Fokussierung auf einzelne Marketingbereiche?

Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



Quelle: research tools; * Pressemitteilungen ** Presseartikel



In welchen PR-Medien weisen die Anbieter Stärken auf?



Marketing-Mix Analyse
Ratenkredit 2017

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 Ratenkredit 2017.

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:

- Studie Bankzielgruppe Brandhopper 2017
- Werbemarktanalyse Banken 2017
- Studie eVisibility Banken 2017
- Studie Operatives Produktmarketing Banken 2017
- Marketing-Mix-Analyse Sparprodukte 2017
- Studie Bankzielgruppe Baufinanzierer 2016

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Bankenbranche erschienen seit 2014 22 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen erschienen seit 2015 30 Studien.

