



Baufinanzierung: So begeistern Anbieter die Kunden

Wie können sich die Anbieter von Baufinanzierungen gegenüber ihren Wettbewerbern behaupten und die Herzen der Kunden für sich gewinnen? Um dieser und anderen Fragen nachzugehen, hat MSR Insights eine Benchmarkingstudie durchgeführt.

Customer Journey Baufinanzierung

Sparkassen können punkten

In der Studie wird zwischen Banken, Bausparkassen, Sparkassen, Versicherungen und VR-Banken differenziert. In Summe werden die Sparkassen bei der Baufinanzierung am besten bewertet. Der Anteil der vollkommen oder sehr zufriedenen Kunden liegt bei 95 Prozent. Diese punkten bei ihren Baufinanzierungskunden vor allem mit einer guten Beratung sowie einem reibungslosen Prozess. Versicherungen hingegen punkten zum Beispiel mit den guten Konditionen ihrer jeweiligen Finanzierungsprodukte.

Unterschiede bei Erst- und Folgefinanzierung

Bei den Detailbewertungen der Customer Journey gibt es deutliche Unterschiede abhängig davon, ob es sich um eine Erst- oder eine Folgefinanzierung handelt. Bei einer Erstfinanzierung haben Kunden häufig geringere Vorkenntnisse, weshalb der Informationsphase und insbesondere der Beratung ein größeres Gewicht zufällt. Kompetente, objektive und faire Berater, die beim Kunden für Klarheit sorgen, werden hier besonders geschätzt.

Bei einer Folgefinanzierung hat der Antragsprozess einen wesentlich wichtigeren Stellenwert. Hier kommt es neben der Prozesstransparenz auf die Geschwindigkeit an: Die meisten Kunden erwarten eine Dauer von bis zu drei Wochen.

Bilder: (1) © Eisenhans / fotolia.com (2) © MSR-Insights

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944585/baufinanzierung-so-begeistern-anbieter-die-kunden/>