



PIXI-UDGAVE af ARKETYPER

blandt kunder i danske pengeinstitutter
i en digital hverdag

af Wilke

Kend din kunde på arketypen

– og find ud af, hvordan du som rådgiver kan styrke relationen

Dette er en online pixi-udgave af rapporten Arketyper blandt danske bankkunder i en digital hverdag, som er baseret på et kvantitativt og kvalitativt studie i 2018 med 1.500 bankkunder i Danmark som respondenter. Studiet er foretaget af Wilke A/S på vegne af Finansforbundet og Finanssektorens Uddannelsescenter.

Studiet inddeler bankkunderne i 6 arketyper, som du kan læse om i detaljer i rapporten. Arketyperne har hver især deres præferencer for, hvordan de ønsker kontakt til banken, hvilke online-services de bruger, og hvilken rådgivning de ønsker.

Med andre ord: Hvad er god rådgivning for dem?

I denne pixi-udgave har vi udvalgt infografikker og uddrag fra rapporten, så du kan lære arketyperne lidt at kende og tilpasse din rådgivning til dem.

I både pixi-udgave og rapport bruges termen bank i stedet for pengeinstitut, da det er det ord, kunderne typisk bruger. Indhold kan citeres med kildehenvisning.

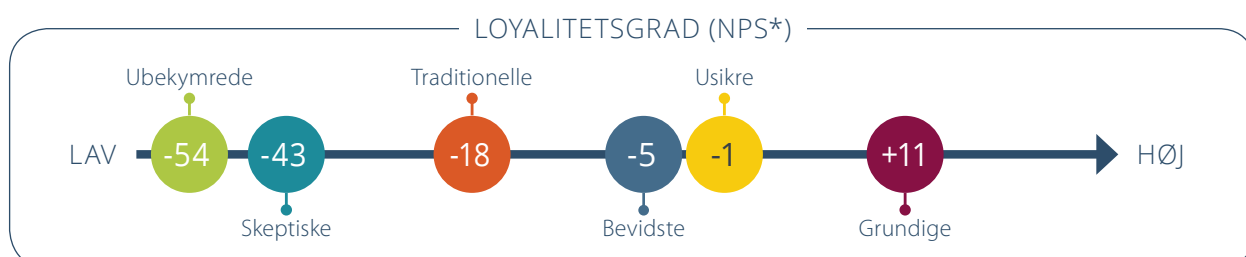
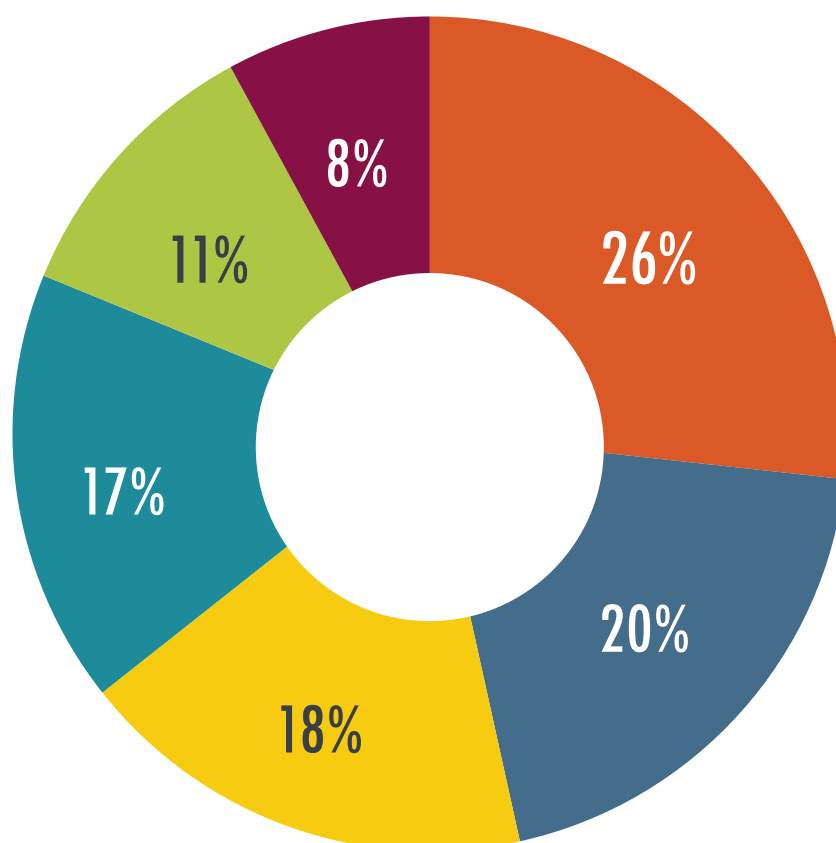
Tjek den sidste side for at se, hvordan du og dine kolleger kan arbejde videre med arketyperne.

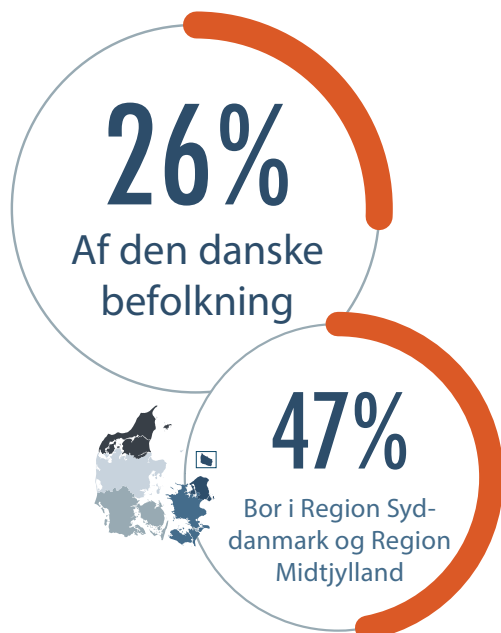
God fornøjelse med læsningen!

Venlig hilsen
Finanssektorens Uddannelsescenter

De danske bankkunder kan opdeles i 6 arketyper

– med forskellige tankemønstre og behov





DEN TRADITIONELLE

DIGITALE KOMPETENCER OG PRÆFERENCER

Der er ikke tale om en digital firstmover. Den traditionelle kan egentlig sagtens begå sig digitalt, men interesserer sig ikke for det. Derfor kender hun heller ikke til de nyeste fintech-løsninger, men holder sig til de etablerede såsom mobilbank og MobilePay. Af selvbetjenende løsninger bruger hun allermest netbanken. Den tilgås oftest via pc eller iPad og bruges til de gængse småting såsom at tjekke saldoen.

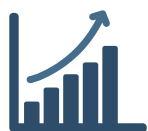
Hun vil *kun* være digital i det små, og det er derfor også udelukkende de mindre dagligdags-handlinger, som den traditionelle føler sig tryk ved at udføre digitalt. Skal der overføres større beløb, betales regninger til udlandet eller oprettes en ny bankkonto, foretrækker hun i højere grad end

danskerne i al almindelighed at møde op i filialen. På dette punkt er hun meget traditionelt tænkende og kan ikke helt forlige sig med tanken om at lade en computer gøre arbejdet.

TILGANG TIL ØKONOMI

Den traditionelle sparer ikke rigtigt op. Nok mest af alt, fordi hun ikke har en kæmpestor indkomst at gøre godt med. Ligesom i mange af livets øvrige forhold repræsenterer hun også her gennemsnittet af den danske befolkning, der ligesom hende har en formue på omkring en million. Og de penge, hun har, er der egentlig ret godt styr på – ligesom der er tæk på fremtiden. For med en konservativ og fornuftig tilgang til økonomi, har hun selvfølgelig en pensionsopsparing. Denne fremtidssikring gør dog, at hun ikke har råd til at gøre alle de (lidt større) ting,

INVESTERINGER



25%

Investerer i aktier, 14% i obligationer og 4% i investeringsbeviser. De traditionelle investerer mindre end den gennemsnitlige dansker.

ØKONOMI



Lav indkomst
Medium formue
Medium gæld

Kære rådgiver ... Vær der
fysisk, når behovet opstår



som hun egentlig gerne vil lige nu og her. Men det lever hun fint med og holder sig i skindet.

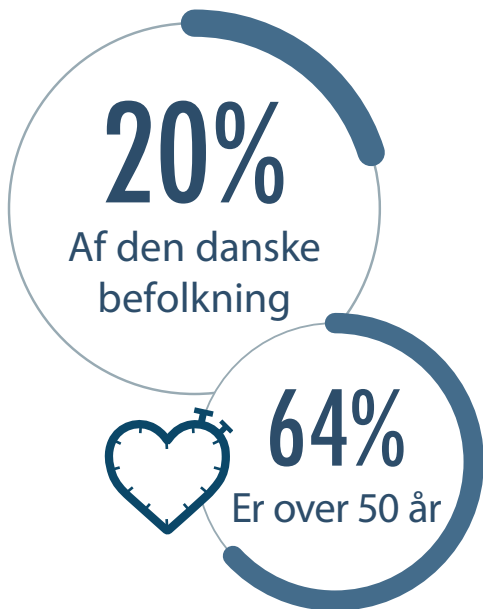
Der lånes ikke penge til hvad som helst. Den traditionelle ønsker nemlig ikke at tage chancer. Hvis man skal låne større beløb i banken, skal der være en god grund, mener hun. Det er måske også derfor, at hun aldrig tager af sted på en spontan drømmerejse til Bali eller køber en dyr taske – "bare fordi". Hun er pragmatisk anlagt og låner kun penge til reelle behov – såsom hus og bil. Der er absolut heller ikke tale om de store udskejelser, når det kommer til investeringer: Hun er den mindst risikovillige kunde, en bankrådgiver kan møde i sin filial. Med en lille interesse for økonomi er hun heller ikke specielt drevet af at se sine penge vokse.

BRUG AF BANKENS SERVICES

Hun er relativt selvhjulpne og selvbetjener sig derfor også online. Men hvis behovet for rådgivning skulle opstå, foretrækker hun alligevel fysiske møder. Hun bryder sig absolut ikke om at skulle mødes og snakke online – når der endelig er noget, der skal drøftes med banken, så vil hun også gøre det ordentligt og have mulighed for at kigge sin rådgiver i øjnene.

Her i pixi-udgaven får du 2 siders uddrag om hver arketype fra rapporten *Arketyper blandt kunder i danske pengeinstitutter i en digital hverdag*





DEN BEVIDSTE

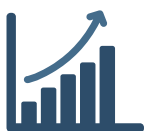
DIGITALE KOMPETENCER OG PRÆFERENCER

Han interesserer sig ikke for de nyeste trends, men tager digitale løsninger til sig, hvis det giver mening for ham. Og indtil videre er det faktisk mest netbanken og mobilbanken, der har givet mening. Her logger han rigtig ofte ind for at skabe sig et overblik over konti og investeringer. Han kan nemlig godt lide at nørde med sin økonomi og er drevet af at se sine penge vokse. Men nyere fintech-løsninger såsom Spiir, June, Ernit, Darwin og Lunarway kender han typisk ikke til.

TILGANG TIL ØKONOMI

Den bevidste er økonomisk bevidst, og han har styr på sin økonomi. Sådan har det egentlig altid været, for han interesserer sig for økonomi og føler egentlig også, at han efterhånden har opbygget sig en ret god forståelse for det. Han har derfor også lavet sit budget uden hjælp – og med en solid indkomst har han haft et overskud til både at prioritere en buffer til uforudsete udgifter og en hæderlig pensionsopsparing. Og netop pensionen har været vigtig for ham at have tjek på; de seneste 20 år har hans primære årsag til at spare op faktisk været alderdommen. Og han ved præcis, hvor meget, han skal lægge til side for at få den tilværelse, han har planer om.

INVESTERINGER



58%

Hele 58% investerer i aktier, 31% i obligationer og 23% i investeringsbeviser – alle sammen langt over gennemsnittet.

ØKONOMI



Høj indkomst
Stor formue
Medium gæld

Kære rådgiver ... Jeg ved
bedst selv, men vil
gerne sparre med dig



Han ville aldrig tage et kvik- eller forbrugslån, for han synes ikke, man bør tage lån til mindre impulsive ønsker. Men med en god økonomi, hvor han har råd til at gøre, hvad han vil, har han heller ikke behov for at skulle låne penge til for eksempel en rejse eller et sølvbryllup.

Men ellers har han det fint med at låne penge til større udgifter såsom boligkøb og bil. Og han har derfor et realkreditlån og kunne da også godt overveje et (fornuftigt) banklån, hvis det blev nødvendigt. Men sådan noget med at bruge flere penge, end han har, gør den bevidste sig uhyre sjældent i.

Investeringsvillig, men ikke risikovillig er en sætning, der passer godt på den bevidste. Med god sparring fra banken, bruger han selv tid på at investere.

Han gør det dog mest i det små for at undgå for store overraskelser.

BRUG AF BANKENS SERVICES

Den bevidste er relativt sjældent i filialen, og han oplever, at han kan klare rigtig meget selv via netbank. Ellers så ringer han til sin rådgiver og tager en samtale over telefonen. For han har egentlig slet ikke noget imod at være i dialog med sin rådgiver – bare ikke over chat, sms eller video. Og så foretrækker han i allerhøjeste grad selv at tage initiativ til en snak. Han kommer typisk ind i banken med en holdning, som han så forventer sparring på fra rådgiverens side. Han vil altså gerne sparre med sin rådgiver, men helst ikke rådgives.



DEN USIKRE

DIGITALE KOMPETENCER OG PRÆFERENCER

Hun er relativt digital fortrolig og kan derfor også godt lide at bruge de gængse finansielle selvbetjenings muligheder. For eksempel er hun blevet rigtig glad for at bruge MobilePay, når der skal overføres lidt penge til ungerne eller andet i den dur. Hun er dog ikke hoppet med på de nyeste fintech-løsninger – de fleste har hun aldrig hørt om.

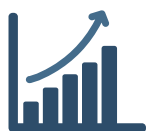
TILGANG TIL ØKONOMI

Når det kommer til økonomi, stoler hun ikke på egne evner. Faktisk slet ikke. Hun bryder sig derfor heller ikke om at nørde med sin økonomi – nok mest af alt, fordi det gør ondt på hende at beskæftige sig med noget, der ikke fungerer fuldstændigt.

Den usikre føler nemlig ikke, hun har råd til at gøre, hvad hun vil. Hun synes, hun nægter sig selv utrolig meget af økonomiske årsager, selvom hendes indkomst egentlig burde give hende mere økonomisk råderum, end hun oplever.

Hun låner meget gerne penge og anser på ingen måde det at låne penge som en konsekvens af dårlig økonomi. Hun har derfor både kviklån, banklån og realkreditlån. Og så interesserer hun sig ikke for at spare op – i hvert fald ikke sådan rigtigt. Hun forsøger lidt i det små, men har aldrig fået lagt en ordentlig plan. Det er uoverskueligt for hende, og så tror hun ikke rigtig på, at den vil batte noget alligevel. For så skal hun jo nægte sig selv endnu mere, end hun allerede gør.

INVESTERINGER



24%

24% investerer i aktier og 14% i obligationer, hvilket ligger tæt på gennemsnittet. Men kun 4% investerer i investeringsbeviser.

ØKONOMI



Medium indkomst
Medium formue
Stor gæld

Kære rådgiver ... Hjælp mig med at træffe de rigtige beslutninger



Gælden er svær at overskue, og det er endnu en økonomisk bekymring, at hun ikke har fået lagt en plan, der sikrer hende gældsfrihed, når pensionen nærmer sig, måske allerede om 10-15 års tid. Og da hun ikke har overskud eller overblik over økonomien, er hun heller ikke typen, der investerer (det gør hun langt mindre end gennemsnittet af den danske befolkning).

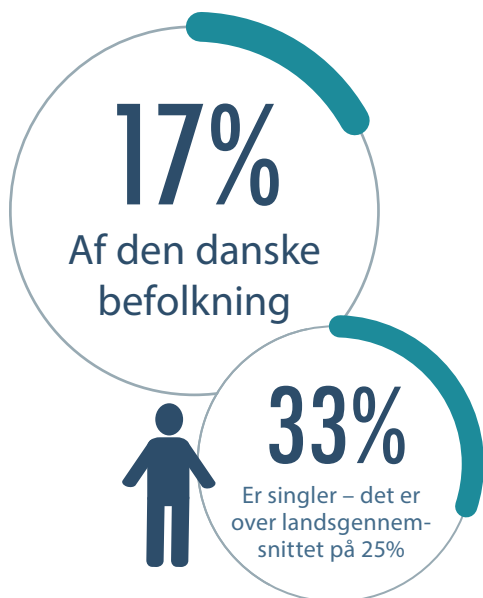
BRUG AF BANKENS SERVICES

Alle services er vigtige og bruges meget af den usikre. Service er også den vigtigste årsag til, at hun er forblevet kunde, hvor hun er. Derfor er det også vigtigt for hende at have en filial tæt på, og så sætter hun pris på gode selvbetjeningsmuligheder. Det allermest afgørende for hende er dog, at hun

føler en god kemi med sin rådgiver, og rådgiveren må hellere end gerne være proaktiv i sin tilgang til hende.

Hun gør relativt stor brug af kontakt/rådgivning og møder gerne fysisk op i banken minimum en gang om året (50%).

Bankrådgiveren er central, og den usikre bliver kun glad, hvis rådgiveren ringer og tager initiativet til en dialog (allerhelst på telefon). Så kan hun nemlig bære en bekymring mindre på sine skuldre. Den usikre bruger gerne rådgiveren som en slags afløb for netop disse bekymringer, og hun føler sig tryk, når rådgiveren viser rum for alle slags spørgsmål og hjælper hende med at få bedre styr på det økonomiske. Skridt for skridt. Stille og roligt frem.



DEN SKEPTISKE

DIGITALE KOMPETENCER OG PRÆFERENCER

Han er fint fortrolig med digital selvbetjening – selvom han ikke prøver nye løsninger af med det samme. Også her forholder han sig skeptisk: Han gider ikke være prøvekanin. Den skeptiske bruger flere forskellige økonomiske digitale muligheder, men gør det sandsynligvis primært for at undgå al for meget dialog med banken. Den er han ikke tilhænger af.

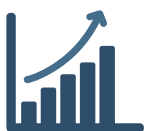
TILGANG TIL ØKONOMI

Den skeptiske har generelt en usund økonomi og derfor også et lavt økonomisk overskud. Og det er ikke noget, han går og slår sig selv i hovedet med. Han er nemlig hverken specielt økonomisk bevidst eller interesseret. "Også økonomien må sejle sin egen sø," lader han til at tænke.

Man kan sige, at den skeptiske simpelthen har set sig sur på sin situation og derfor ikke rigtig orker at beskæftige sig med den (selvom han inderst inde godt ved, at det nok ville være fornuftigt at gøre).

Han sparer meget lidt op. Han vil meget hellere bruge pengene på fornøjelser og er den type bankkunde, der sparer allermindst op. Nok mest af alt, fordi han ofte bruger flere penge, end han reelt set tjener. Derudover har han ikke fået lavet sig en plan, der fremtidssikrer ham. Det betyder, at han hverken har en buffer til uforudsete udgifter, et overblik over egen gældsfrihed eller en pensionsopsparing. Sidstnævnte er han dog begyndt at tænke på, at han skal have gjort noget ved. Han ved bare ikke helt hvordan, men én ting ved han: Han gider ikke at spørge banken til råds.

INVESTERINGER



11%

Investerer i aktier. Og kun 4% i obligationer og 1% i investeringsbeviser. Dette gør den skeptiske til den klart mindst investerende bankkundetype.

ØKONOMI



Lav indkomst
Lille formue
Lille gæld

Kære rådgiver ... Lad mig være
(selvom jeg har brug for hjælp)



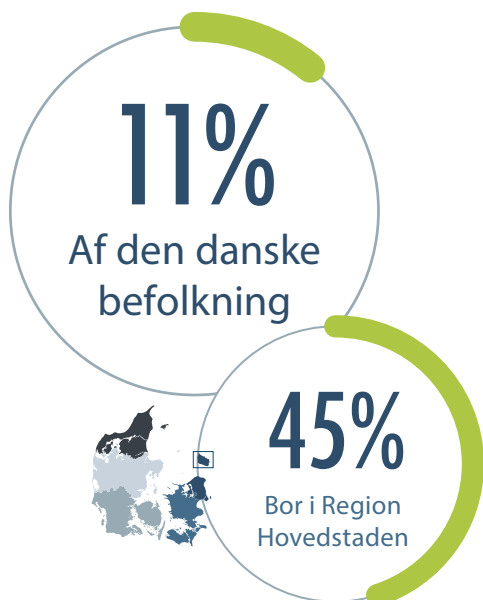
Investerer mindst, men låner gerne. Han kunne ikke finde på at investere og er den mindst investerende bankkunde, vi har i Danmark. Til gengæld låner han gerne og mener egentlig ikke, at det at låne penge nødvendigvis er en konsekvens af dårlig økonomi. Han har typisk et kviklån og et banklån, men ikke et realkreditlån – formentlig fordi han bor i lejelejlighed og aldrig har investeret i bolig.

BRUG AF BANKENS SERVICES

Han er ikke villig til at betale ekstra for service og har heller ikke behov for at have en filial tæt på. Han vil hellere klare sig selv, og det er nærmest et succeskriterium for ham, hvis han kan være i så lidt kontakt med banken som muligt. Men hvis han skal i kontakt, vil han selv tage initiativ.

Rådgiveren er ikke kompetent, hvis du spørger en skeptiker. For skeptikeren er overbevist om, at rådgiveren ikke rådgiver til kundens bedste. Men det er absolut heller ikke, fordi skeptikeren og rådgiveren har en tæt relation. De har den mest distancerede relation, man kan forestille sig, og hvis man spørger skeptikeren, så ved han faktisk heller ikke, hvorhenne i landet hans rådgiver fysisk befinder sig. Det er altså ikke af væsentlig betydning for ham.

Bruger netbank og mobilbank jævnligt – her slipper han nemlig for personlig kontakt.



DEN UBEKYMREDE

DIGITALE KOMPETENCER OG PRÆFERENCER

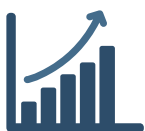
Den ubekymrede er meget digital – han er en firstmover, når det kommer til sociale medier og rigtig mange forskellige service- og løsningsapps. Han går endda selv med en masse gode idéer til forskellige apps, som han synes mangler, og som han gerne ville lave. Som firstmover prøver han de digitale løsninger af med det samme, de rammer markedet (og hans bevidsthed). Det er ikke altid, de digitale løsninger gør livet nemmere for ham, men han kan godt lide at have en finger på pulsen og snakke med vennerne om dem.

Han er den kundetype, der kender fintech mest. Han er den type bankkunde i Danmark, der har den bredeste viden om de forskellige finansfokuserede digitale løsninger: Hvor cirka halvdelen af danskerne

slet ikke kender til de nyere fintech-løsninger*, har den ubekymrede selvfølgelig hørt om dem (kun omkring 15% kender ikke disse). Men, men, men – en ting er at kende til dem...

Han er den kundetype, der bruger netbank og mobilbank mindst. Han bruger disse tjenester meget lidt i forhold til den gennemsnitlige dansker. Og hvordan kan det så være? En tolkning er, at han aldrig er blevet klædt rigtigt på i forhold til helt basal privatøkonomi. Han er opvokset i en tid, hvor de digitale selvbetjeningsløsninger for alvor har vundet indpas og overladt de danske bankkunder mere til sig selv end tidligere. Og uden en grundlæggende forståelse for økonomi, er det svært at se, hvad man skal bruge en økonomi-app til og komme i gang med at bruge den. Og uden en grundlæggende forståelse, skabes der heller ingen interesse for området.

INVESTERINGER



22%

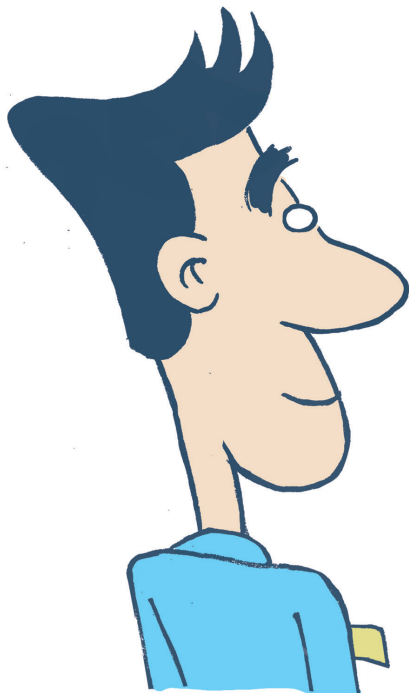
Investerer i aktier,
15% i obligationer og
18% i investeringsbeviser.

ØKONOMI



Medium indkomst
Medium formue
Stor gæld

Kære rådgiver ... Hjælp mig med
at forstå (min) økonomi



TILGANG TIL ØKONOMI

Han er ikke optaget af økonomi – og interesserer sig derfor ikke specielt for at lave en opsparing eller lægge en plan for fremtiden. Hvis han endelig sparer op, så er det ikke for at betale sit lån af, men fordi der er noget, han gerne vil have. Det kan være en rejse eller de nyeste hørebøffer.

Den ubekymrede låner gerne og har typisk et kviklån (9%). Han låner uden problemer til fornøjelser og synes, det er helt fint at låne, hvis der er noget, man virkelig gerne vil have. Men generelt synes han, at han har råd til at gøre det, han gerne vil.

Han er risikovillig og investerer gerne, og hvis man tager hans alder i betragtning, investerer han ret meget. Han er meget drevet af at få sine penge til at vokse. På en eller anden måde. Og helst hurtigt.

BRUG AF BANKENS SERVICES

Den ubekymrede bruger sjældent bankens selvbetjenings-services. Til gengæld er han meget villig til at betale ekstra for service i sin bank – især den type, der involverer menneskelig kontakt – for han har brug for en grundlæggende indføring i den økonomiske verden, som de digitale løsninger ikke kan give ham. Han er generelt rigtig glad for både fysisk fremmøde, telefonsamtaler og mailkorrespondancer. Alligevel er han den type bankkunde, der er størst tilhænger af online-møder.

I forhold til bankrådgiveren er der forskel på den ubekymredes præferencer og faktiske adfærd. Således har han et behov for at tale om (sin) økonomi, men han kender ikke sin rådgiver særlig godt – han ved for eksempel ikke, hvor rådgiveren sidder henne. Han har dog – i tre ud af fire samtaler med banken – selv taget kontakt til rådgiveren.



DEN GRUNDIGE

DIGITALE KOMPETENCER OG PRÆFERENCER

Den grundige er ret digital, og hun er også altid villig til at prøve nye løsninger af, når hun præsenteres for dem. Hun kender også de fleste fintech-løsninger og bruger dem indimellem til at skabe overblik eller overholde budgetmål. Hun befinder sig rigtig godt med at nørde rundt med de forskellige digitale værktøjer.

TILGANG TIL ØKONOMI

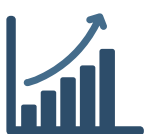
Hun er både økonomisk bevidst og interesseret i at opretholde et økonomisk overskud. Derfor bruger hun ikke over evne. Men hun går heller ikke rundt og føler, at hun nægter sig selv noget. Hun har selvfølgelig nogle begrænsninger, men overordnet set har hun råd til det, hun vil i

hverdagen. En øl med vennerne eller et par nye jeans vælter ikke budgettet.

Den grundige mangler en økonomisk plan, og det irriterer hende lidt. Men hun ved også, at hun nok skal få ordentlig styr på pensionsopsparingen, så snart livet lige er faldet lidt på plads. På den korte bane er hun god til at spare op, men hun mangler et overblik over den lange bane.

Hun låner sjældent penge, for ifølge den grundige har man en dårlig økonomi, hvis man bliver nødt til at tage lån. Hendes forældre har altid virket som om, de har haft styr på sagerne, og det vil hun også gerne være en type, der har. På den måde har hun en lidt fastgroet tilgang til økonomi, som kan være svær at rokke ved.

INVESTERINGER



38%

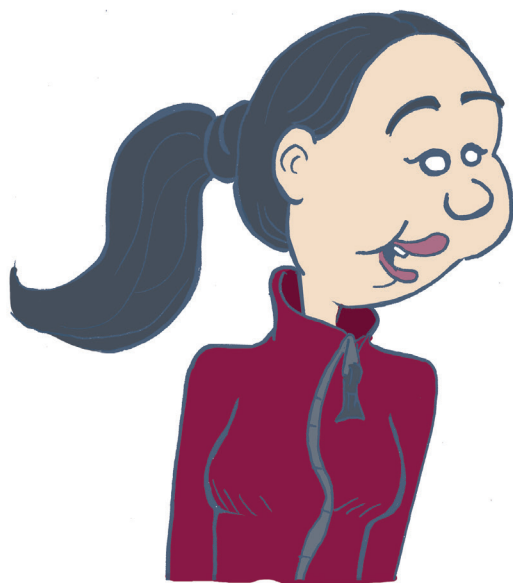
38% investerer i aktier, 28% i obligationer og 13% i investeringsbeviser. Hele 58% bruger selv tid på at investere.

ØKONOMI



Medium indkomst
Lille formue
Lille gæld

Kære rådgiver ... Gør mig tryk via
en personlig relation



Hun er meget risikovillig, når det kommer til investeringer. Hun er den mest risikovillige bankkundetype i Danmark. Hun er ellers ikke specielt risikovillig i livet generelt, men her er det noget andet: Hun interesserer sig for økonomi, og hun kan godt lide at nørde. Hun lader heller ikke banken investere for hende – hun klarer da ærterne selv.

BRUG AF BANKENS SERVICES

Hun er glad for alle services – både fysiske og online. Hun tager bare imod al den sparring, hun overhovedet kan få (og betaler gerne ekstra for den). Af services foretrækker den grundige både filial tæt på, gode selvbetjeningsmuligheder, masser af rådgivning samt en god portion proaktivitet. Banken er hendes sparringspartner, og hun vil ikke overlades

til sig selv. Jo, hun vil gerne gøre forarbejdet, men så vil hun også have løbende kontakt og bekræftes herefter, så hun føler sig sikker i sine valg.

Hun foretrækker kontakt via telefon/video eller fysisk fremmøde. På den måde føler hun bedst, hun kan komme i dybden med tingene og få stillet alle de spørgsmål, der løbende popper op hos hende. Så selvom hun er glad for selvbetjeningen, foretrækker hun at tale med sin rådgiver, som hun finder både rar og kompetent. Det betyder ikke, at hun ikke også kan finde på at spørge en ekstern rådgiver til råds. Bare for at komme hele vejen rundt, som den grundige type, hun nu engang er.

Der er meget, der adskiller arketyperne

– både i holdninger, kompetencer, adfærd og præferencer

 Det digitale	Den traditionelle 26% Lille interesse, men kan godt begå sig.	Den bevidste 20% Kan fint navigere digitalt og bruger løsninger, der giver mening.	Den usikre 18% Relativt digital fortrolig, men har aldrig hørt om de fleste fintech-løsninger.
 Livs- og samfundssyn	Midtsøgende holdninger til liv, samfund og økonomi. Samfundet opfattes kompliceret.	Positiv og ressourcestærk med styr på liv og økonomi. Samfundet opfattes som retfærdigt.	Relationer fylder mere end arbejde. Bekymrer sig og lever ikke i nuet. Samfundet opfattes som uoverskueligt.
 Tilgang til økonomi	Styr på økonomi, men sparer ikke op. Vil kun låne penge til reelle behov. <i>Mindst risikovillige.</i>	Stoler på egne evner. Økonomisk interesseret og bevidst. Tager ikke kvik- eller forbrugslån. Investeringsvillig.	Usikker på egne evner. Bekymret for økonomi på sigt. Mangler overblik og gældsfrihed ved pension. Har kvik- og banklån.
 Tilgang til bank	Har typisk én bank. <i>Størst behov for filial tæt på, men kommer der ikke så tit.</i>	Flere banker. Banken skal være sparringspartner.	Endte relativt tilfældigt som kunde i én bank.
 Brug af bankens services	Relativt selvhjulpne, men foretrækker face-to-face-rådgivning.	Foretrækker sjældent en fysisk filial, men forventer god sparring og service.	Service betyder meget – vil have alt fra selvbetjening til filial tæt på. Rådgiveren er central.

 Det digitale	Den skeptiske 17% Fortrolig med digital selvbetjening. <i>Bruger netbank og mobilbank mest.</i>	Den ubekymrede 11% Digital interesse: <i>Kendskab til fintech er højt, men brugen er lav. Bruger net- og mobilbank mindst.</i>	Den grundige 8% Digital interesse: <i>Bruger fintech til at holde overblik og nørde.</i>
 Livs- og samfundssyn	Generelt negativt indstillet og ved selv bedst. Samfundet opfattes som uretfærdigt.	Bekymrer sig ikke om det nære, samfundet eller fremtidsplaner. Samfundet opfattes som umoderne.	Tager ansvar for sig selv og andre. Samfundet opfattes som dynamisk og sikkert.
 Tilgang til økonomi	Usund økonomi, ikke økonomisk bevidst/interesseret. Kvik- og banklån. Sparer ikke meget op. <i>Investerer mindst.</i>	Ikke optaget af økonomi og har lille viden herom. Sparer ikke op, låner gerne og er meget investeringsvillig.	Økonomisk bevidst/interesseret, men mangler en plan. Færrest lån, da dette opfattes som utjekket. <i>Mest risikovillige. Færrest sparer op.</i>
 Tilgang til bank	Skeptisk ift. bank – tror ikke, banken sikrer bedste service/pris/løsning.	Vil gerne have god service, men tror ikke, banken kan give det.	Positive over for bank, som der er taget grundig stilling til.
 Brug af bankens services	<i>Mindst kontakt med banken. Bruger selvbetjeningsløsninger.</i>	Foretrækker hyppig dialog med banken via telefon, mail og fysisk fremmøde. <i>Flest bruger eksterne rådgivere.</i>	Foretrækker hyppig dialog med banken via telefon eller fysisk fremmøde. Villig til at betale ekstra for god service.

Arbejd videre med den gode rådgivning

Med pixi-udgaven kan du som rådgiver arbejde videre med at optimere din rådgivning i forhold til kundetyperne.

Om det er afdelingen, pengeinstituttet eller enkelte medarbejdere, som vil arbejde endnu mere i dybden med kunderelationen, arketyperne og den gode rådgivning, tilbyder vi flere muligheder, hvor I får den fulde version af rapporten udleveret. Vi kan også skræddersy et forløb eller en dag ude hos jer .

Læs mere på næste side.

FOREDRAG OG DIALOG

2 timer hos jer

Forstå kunderne og fasthold relationen

Digitale muligheder og nye spillere på markedet er i fuld gang med at ændre kundernes behov for pengeinstitutter og deres holdning til rådgivning. Gennem en præsentation af de 6 arketyper, får I en dybere forståelse for de forskellige kundetyperes holdninger og handlinger.

WORKSHOP

1 dag hos jer eller på FU

Hvad er god kundeservice og rådgivning for hver af de 6 arketyper?

Hvad er do's and don'ts i rådgivningen? Hvordan hjælper og guider rådgiverne hver arketype i at bruge digitale løsninger? Og hvordan giver I hver af arketyperne en wow-oplevelse? Få svar på disse og mange andre spørgsmål gennem en workshop om arketyperne.

KURSUS

*3 dage – både åbne og interne forløb
søges via Finanskompencepuljen*

Den excellente kunderelation i en digital hverdag

Hvordan fastholder rådgiverne relationerne til kunderne i takt med, at det digitale rykker tættere på? Når det samtidig er blevet hverdag for kunden at spørge eget netværk eller andre til råds fremfor at spørge rådgiveren? På dette forløb sætter vi fokus på at fastholde kunderelationen i en foranderlig og digital verden.

Deltagerne lærer, hvordan de kan optimere kundens samlede oplevelse af samarbejdet med rådgiveren og pengeinstituttet, og hvordan de kan skabe den excellente kunderelation. Ikke kun de 5% af tiden, som involverer personlig kontakt, men især de 95% af tiden, hvor kunden er digitalt selvhjulpne på bl.a. webbank, mail, telefon og Skype. Vi arbejder intensivt med de 6 arketyper, og hvordan rådgiverne tilpasser deres rådgivning til hver af dem.

Kontakt os for sparring
eller spørgsmål



Bjarne Klitgård Hallstrøm
Chefkonsulent

T: +45 8993 3571
M: +45 2968 3571
@: bkh@finansudd.dk



Anders Nørgaard Nielsen
Chefkonsulent

T: +45 8993 3330
M: +45 2542 5310
@: ann@finansudd.dk



FINANSSEKTORENS
UDDANNELSESCENTER