

# TESTSCHWERPUNKTE



## DIGITAL-CHECK:

- ✓ Benutzerführung und Informationsfülle auf der Homepage zum Thema „Vermögensverwaltung“
- ✓ Umfang und Usability bzgl. der Kontaktwege
- ✓ Transparenz bzgl. der Kosten bzw. der verschiedenen Kostenmodelle
- ✓ Verständlichkeit der Anlagephilosophie bzw. der Investmentstrategie
- ✓ Vorstellung der Ansprechpartner bzw. des Teams (mit Kontaktdaten)
- ✓ Aktuelle Marktberichte bzw. News, die für den Interessenten relevant sind
- ✓ Darstellung der ergänzenden Dienstleistungen (Finanzplanung, Erbschaftsplanung oder auch Immobilienmanagement o.ä.)

## SERVICEQUALITÄT:

- ✓ Telefonische Erreichbarkeit und Freundlichkeit beim ersten Ansprechpartner
- ✓ Wie umfangreich war die Datenaufnahme im Rahmen der Terminvereinbarung?
- ✓ Wurde der Kundenwunsch verstanden und richtig weitergeleitet?
- ✓ Wurde dem Interessenten aktiv ein Folgetermin angeboten?
- ✓ Wurden für den Termin die mitzubringenden Unterlagen besprochen?
- ✓ Wie vollständig war die Abfrage und Dokumentation der Kontaktdaten?
- ✓ Hat der persönliche Ansprechpartner die weitere Vorgehensweise verständlich erläutert und sich um eine weitere Kontaktaufnahme bemüht?
- ✓ Prozessqualität und Pünktlichkeit bzgl. der Terminvereinbarung (inkl. der Auswahl der Berater, des vereinbarten Kanals und der Terminvereinbarung)

## BERATUNGSQUALITÄT:

- ✓ Wie umfangreich war die Bedarfsanalyse im Rahmen der Empfehlung für eine Vermögensverwaltung?
- ✓ Wie gut war die Herleitung zu einer konkreten Empfehlung bzgl. der Vermögensstruktur – gerade auch vor dem Hintergrund der Renditeerwartung bzw. der Risikobereitschaft?
- ✓ Umfang und Verständlichkeit bzgl. der Vorstellung der ergänzenden Dienstleistungen, die für den Interessenten sinnvoll sind. Von der Finanzplanung über das Immobilienmanagement bis hin ggf. zu einem Versicherungskcheck o.ä.
- ✓ Welche Empfehlungen wurden in Ergänzung zur Vermögensverwaltung vorgenommen?
- ✓ Wurde im Rahmen des Erstgesprächs eine ganzheitliche Finanzanalyse angeboten?
- ✓ Hat der Kunde den Mehrwert einer solchen Beratungsleistung verstanden?
- ✓ Wurden bereits erste Bedarfe bzw. Bedarfssfelder erkannt bzw. besprochen?
- ✓ Welche Bedarfssfelder wurden mit welchen Lücken bzw. Empfehlungen konkretisiert?
- ✓ Erfolgte ein Hinweis auf mitzubringende Unterlagen für eine umfassende Vertiefung in einem Folgetermin?