

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)

BERATUNG:

- ✓ Abfrage aller wesentlichen Kundeninformationen (Alter, familiäre Situation, Beruf, Wohnsituation)
- ✓ Ermittlung der finanziellen Ausgangssituation des Kunden (Privatbilanz, Reserven, Absicherung)
- ✓ Kundenorientierte und verständliche Vorstellung der Dienstleistung „Vermögensverwaltung“
- ✓ Dokumentation der bisherigen Anlageerfahrung, des Anlegerprofils (Risikotragfähigkeit und Risikobereitschaft) und den Anlagehorizont für die geplante Vermögensanlage
- ✓ Abfrage der Rendite-Erwartung für die geplante Anlage bzw. Vorstellung der kalkulierten Rendite für die empfohlene Asset Allocation
- ✓ Erläuterung der möglichen Zielstruktur mit Vorstellung von Alternativen, Chancen, Risiken und der damit verbundenen Kosten
- ✓ Präsentation von Alleinstellungsmerkmalen für die Dienstleistung „Vermögensverwaltung“