

Kundenfokus im digitalen Wandel

Customer Experience Management

Berlin, 03.12.2025



> 500.000

zufriedene Kundinnen und Kunden

9,8 Mrd. Euro
Bilanzsumme

5,8 Mrd. Euro
Kundenforderungen



Persönliche Beratung
in 20 Filialen und 1 Online-Filiale

100%
digital und menschlich



Konsumentenkredite

Absatzfinanzierung

**Händlereinkaufs-
finanzierung**

x5

2019 - 2024

Ratenkredite und Digitalisierung

von der Teil- zur Volldigitalisierung

66%

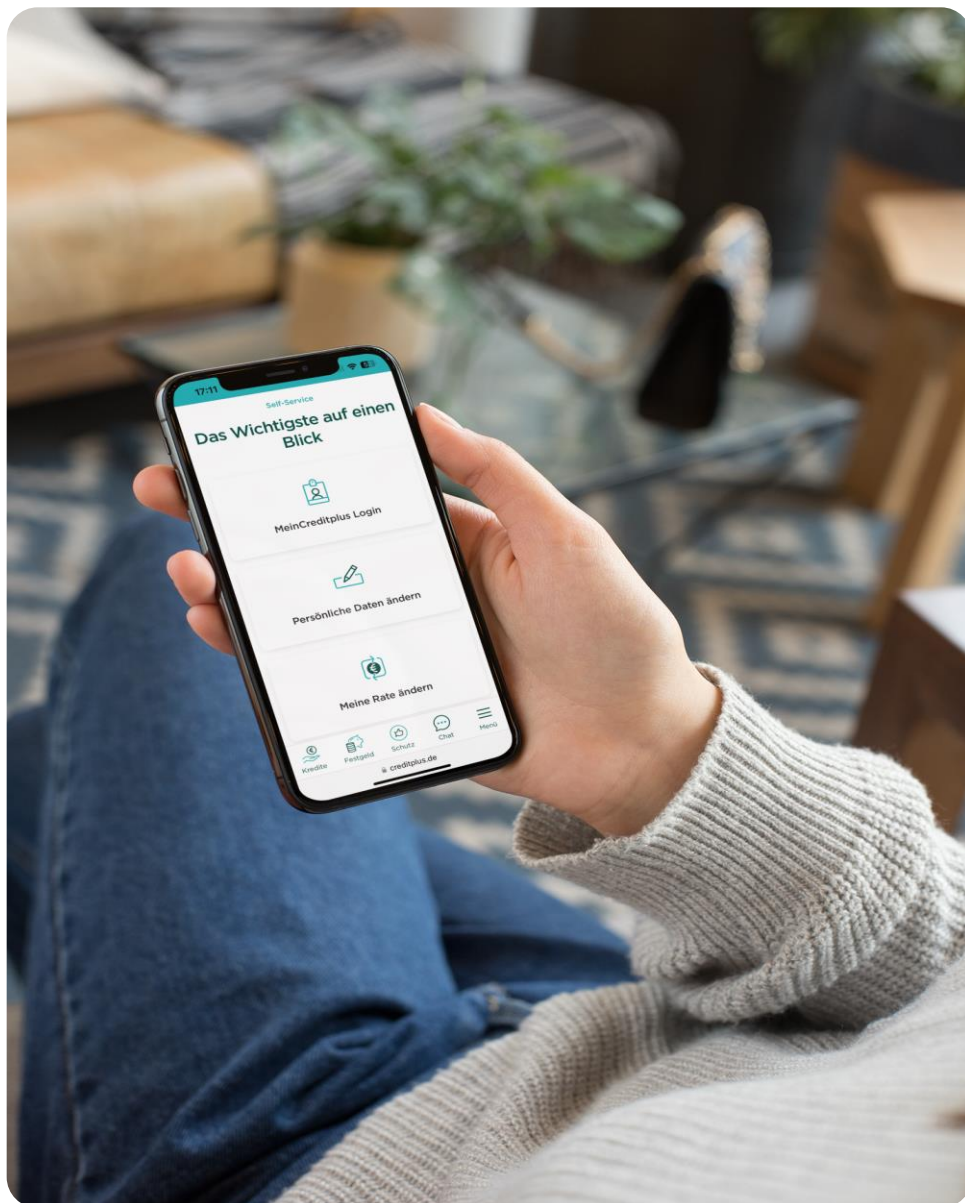
Quelle:

Bankenfachverband, Statistik Internetkredite 2024

Neugeschäft Internet-Ratenkredite der Online-Kreditbanken

Der Anteil vollständig online abgeschlossener Barkredite hat in 2024 mit 66 Prozent einen neuen Höchststand erreicht.

Er hat sich seit 2019 fast verfünffacht.



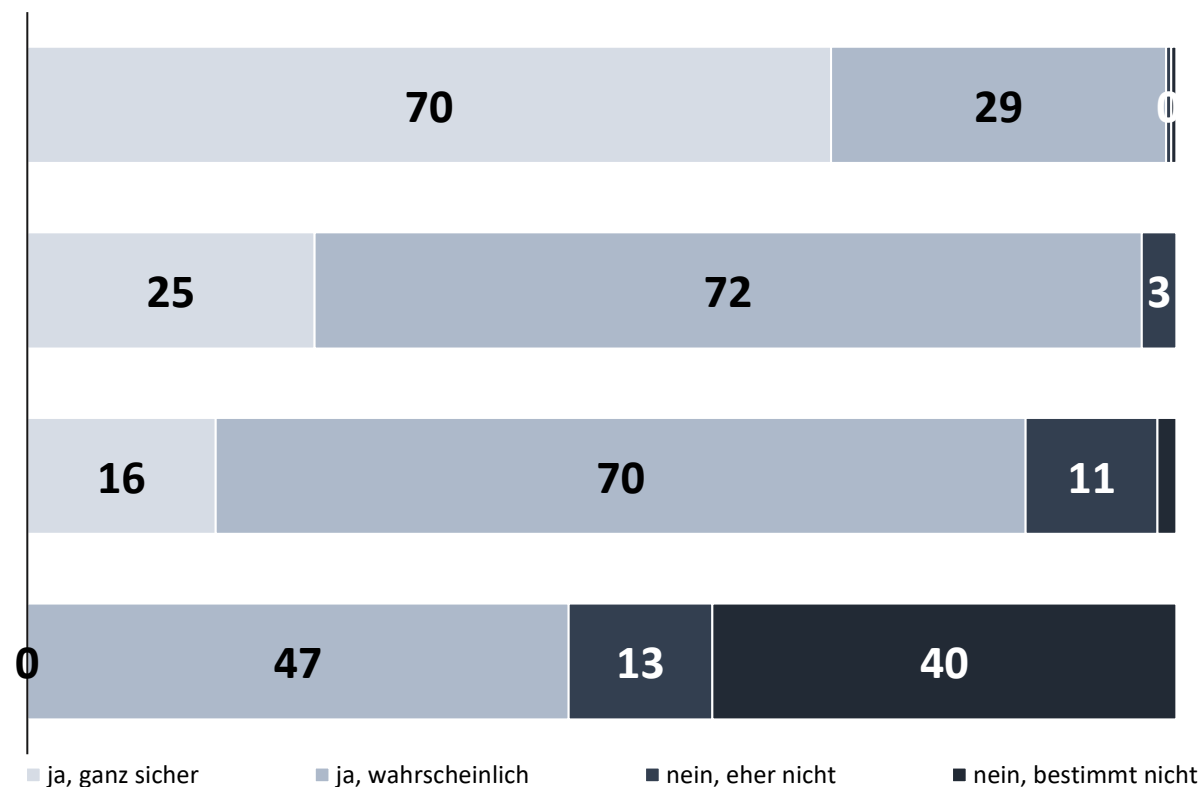
**“Experiences won't just sell products.
Experiences will be the products.”**

Brian Solis

“Offering a great experience requires seeing things from your customer's perspective.”

Würden sie
sich wieder für
die Bank
entscheiden?

Sehr gute Customer Experience lohnt sich!



MYTHOS 1

KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT IST LUXUS



„Kundenzufriedenheit ist nice-to-have – wenn es aber um harte Zahlen geht, hat sie keinen großen Einfluss.“

vollkommen
zufrieden

sehr zufrieden

zufrieden

weniger zufrieden
/unzufrieden

„Das wertvollste Produkt ist ein positives Kundenerlebnis – es ist der Schlüssel für nachhaltigen Erfolg.“

Customer Experience Management

Kundenperspektive

Digitale Prozesse



Kundenfokus

- 1 Kundenfeedback als strategische Priorität verankern
- 2 Kontinuierliche Feedback-Schleifen einrichten
- 3 Erkenntnisse in konkrete Verbesserungen umsetzen
- 4 Mitarbeitende befähigen und sensibilisieren

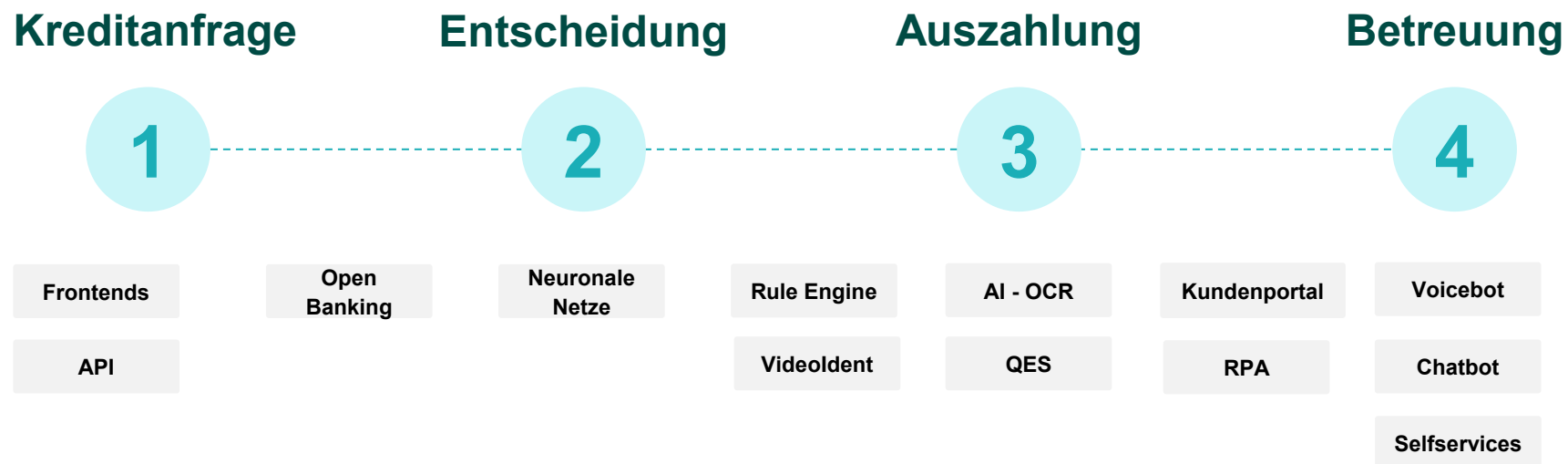
**Auch in einer
digitalen Welt**

-

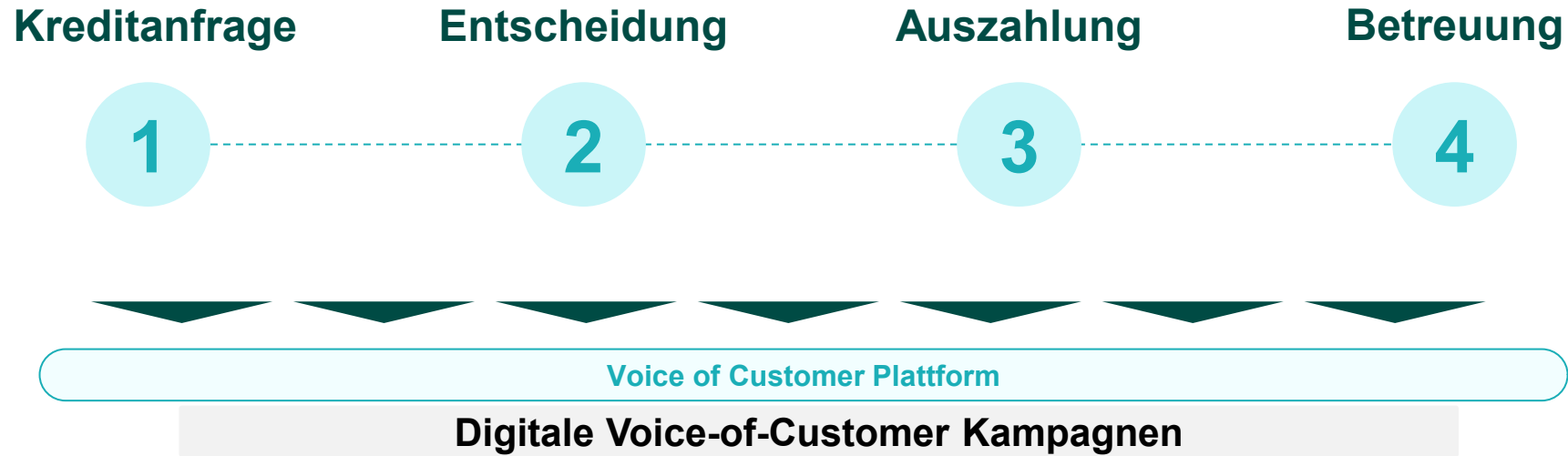
**Kundenzentrierung
erfordert Zuhören!**



Erneuter
Abschluss
x2
Promotoren



Customer Journeys



Touch-Point-Analysen

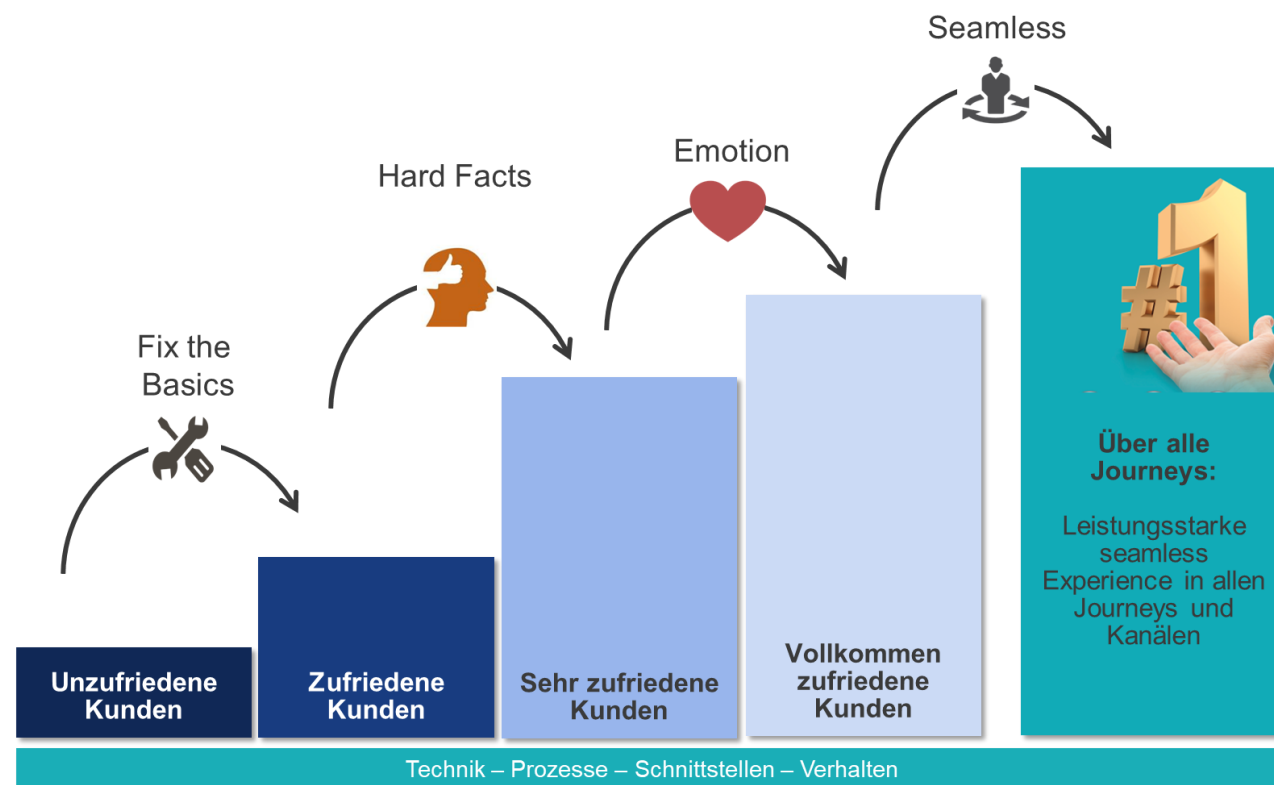
Closed-Loop-Feedback

Treiber-Analysen

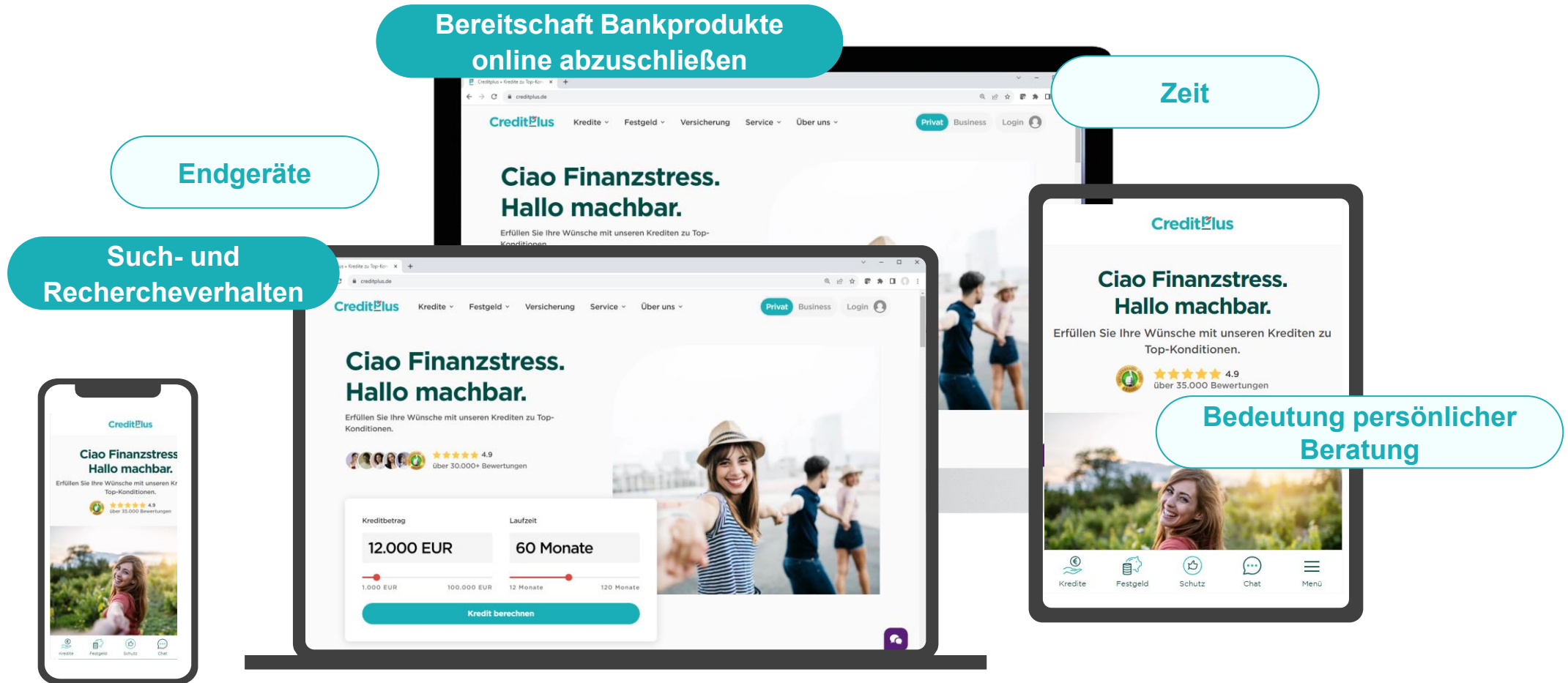


Kundenzufriedenheit beginnt mit Fix-the Basics

Das konsistente Gesamterlebnis ist entscheidend

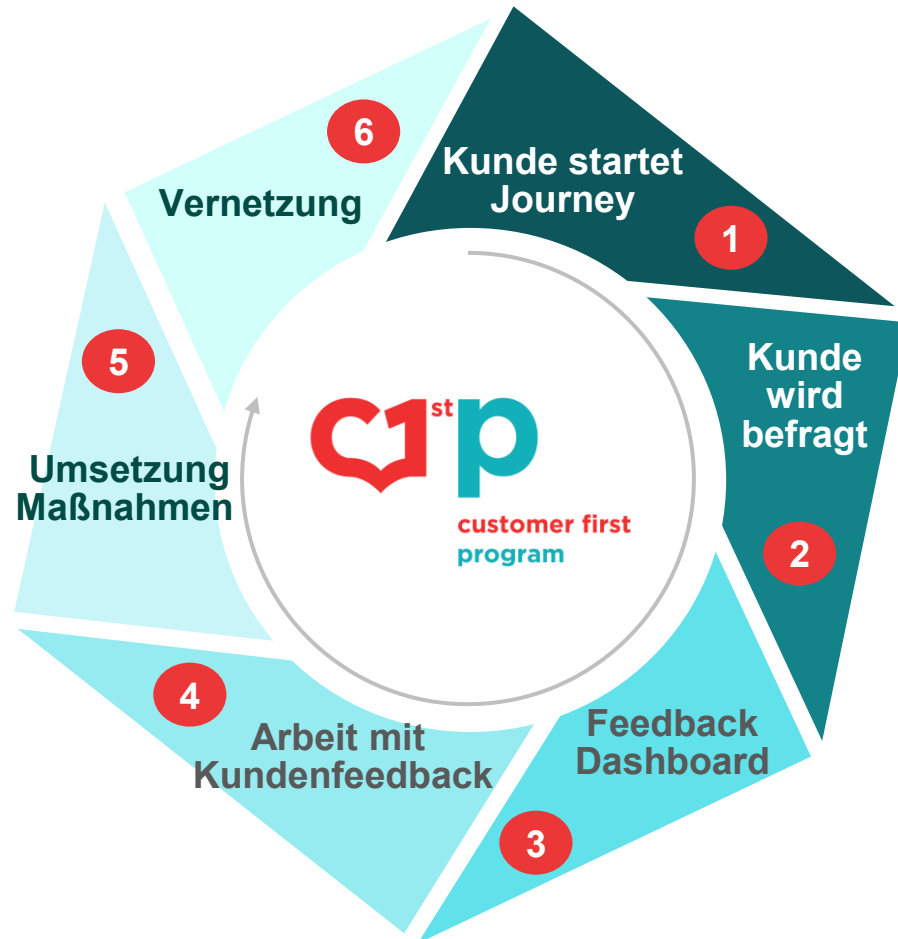


Kundenverhalten und -erwartung im ständigen Wandel

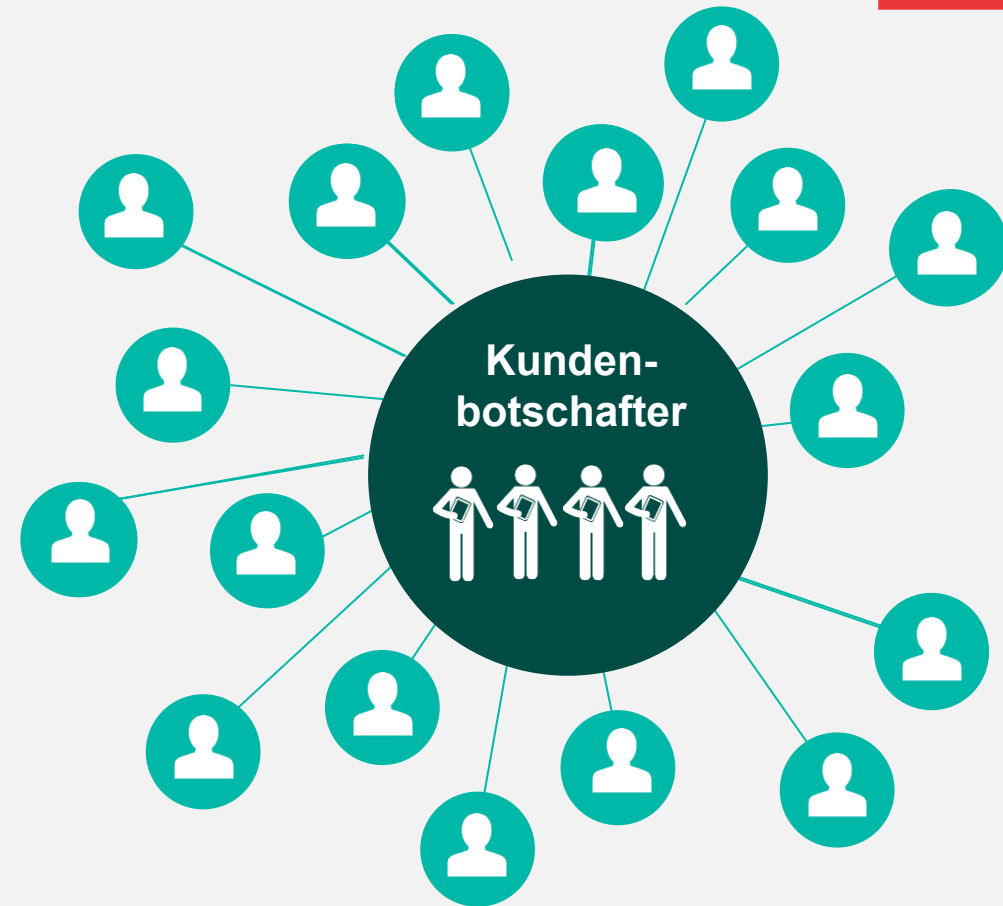


Customer First Programm

Permanente Verbesserung der Customer Experience



Kontinuierliche
Arbeit mit
Kundenfeedback





Bye-bye
kompliziert.
Hallo machbar.

Creditplus

15

aktive Kundenbotschafter

Wir hören Kunden zu!

60.000

Kundenfeedbacks

17

Customer Journeys

Wir sprechen mit Kunden!

4.500

Closing-the-loop
Anrufe

Kundenzentrierung als Kernelement der Strategie und Kultur

**Customer
Experience
Management**



1

Kunden geben gerne Feedback

2

Kundenbegeisterung beginnt mit fix-the-basics

3

Lassen Sie Vorstände und Manager mit Kunden sprechen

4

Geben Sie Kundinnen und Kunden ein Stimme!

Tschüss Zufall. Hallo machbar.

