



ZUGWEST Spotlight

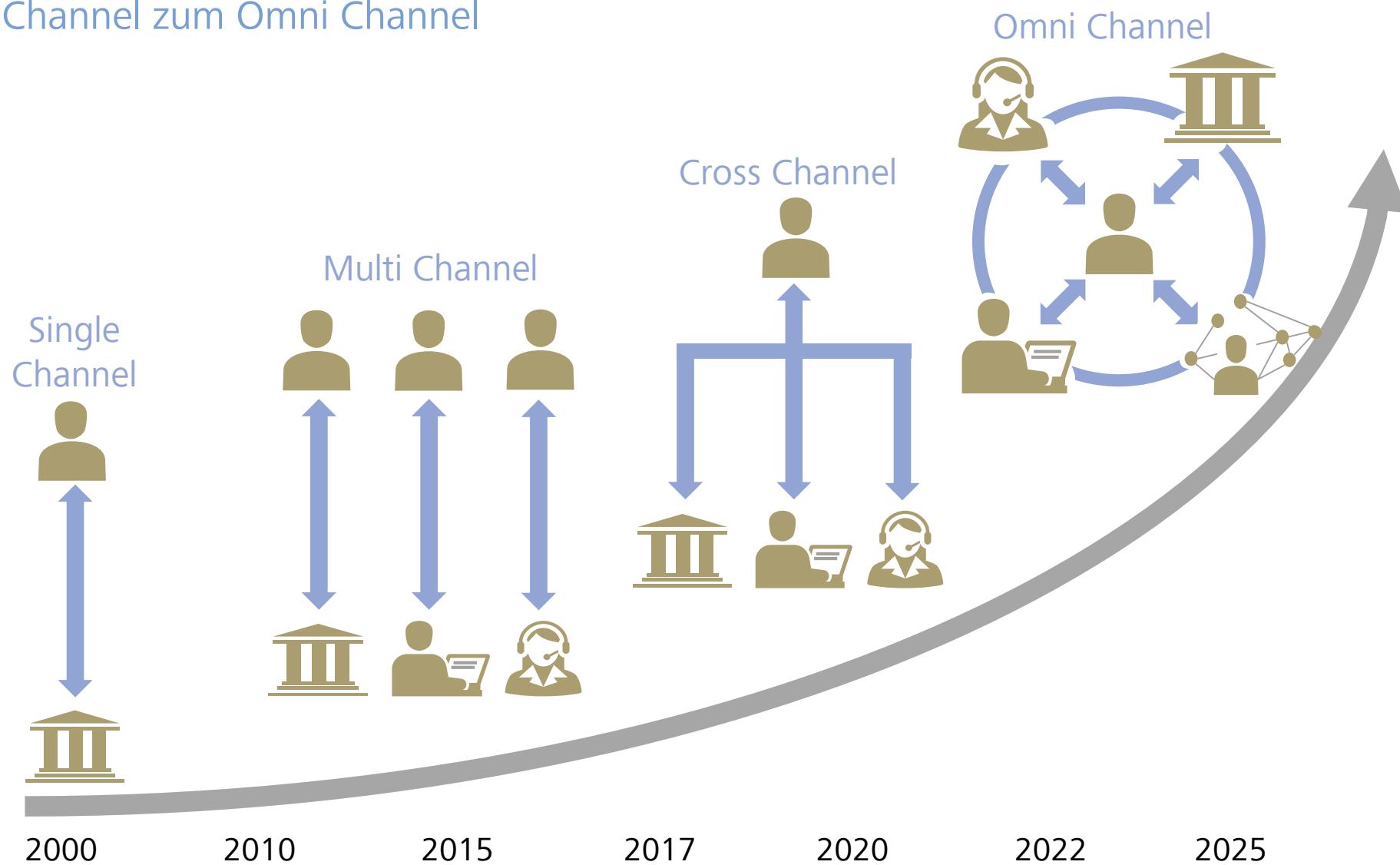
Neubau Raiffeisenbank in Cham
Spürbar in Ihrer Nähe

Pius Vogel
05. September 2019

RAIFFEISEN

Vision

Vom Single Channel zum Omni Channel

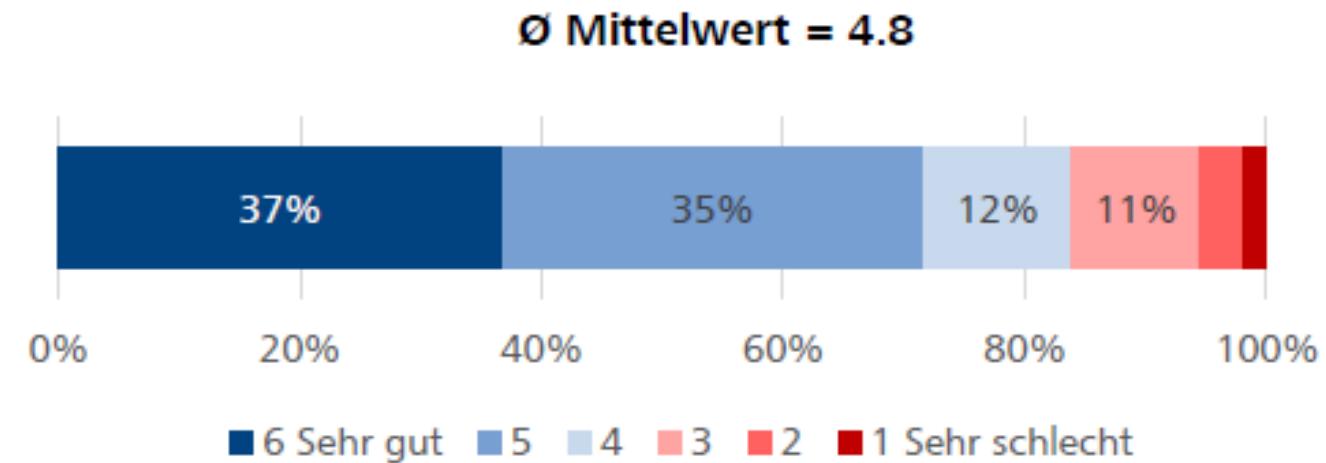


Aktuelle Kundenumfrage

Beraterzentrum ist gefragt und bekommt gute Noten

Kunden schätzen:

- Modern gestalteter Empfang als zentrale Anlaufstelle
- Lounge-Ecke mit Kaffeemaschine zum Verweilen oder für Kundengespräche
- Schön eingerichtete, moderne Beratungszimmer
- Bargeldbezug in einer eigenen Zone mit Bancomaten
- Multifunktionsgeräte, um einfache Bankgeschäfte abwickeln zu können wie (Geldbezug sowie Einzahlungen, Kontoüberträge und Saldoabfragen)



Aktuelle Kundenumfrage

Immer mehr läuft über E-Banking



Fremdwährungsbestellung

(Q11_1, n = 631)

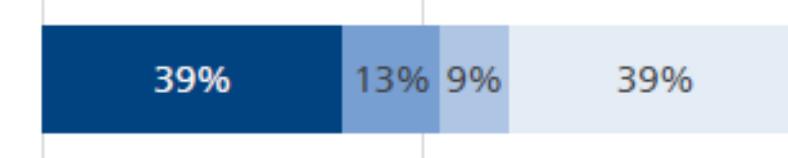
■ Besuch der Geschäftsstelle ■ Per Telefon ■ Per Mail ■ Per E-Banking



Kartenbestellung

(Q10_1, n = 638)

■ Besuch der Geschäftsstelle ■ Per Telefon ■ Per Mail ■ Per E-Banking



Die beliebtesten Zeitslots für Beratungsgespräche:

- 42 % Montag bis Freitag von 17 bis 18 Uhr
- 35 % Montag bis Freitag von 18 bis 19 Uhr

Weniger beliebt sind Beratungsgespräche über den Mittag und am Samstag

Aktuelle Kundenumfrage

Immer mehr Kunden benützen den Bancomat

Raiffeisen wird aus folgenden Gründen besucht:

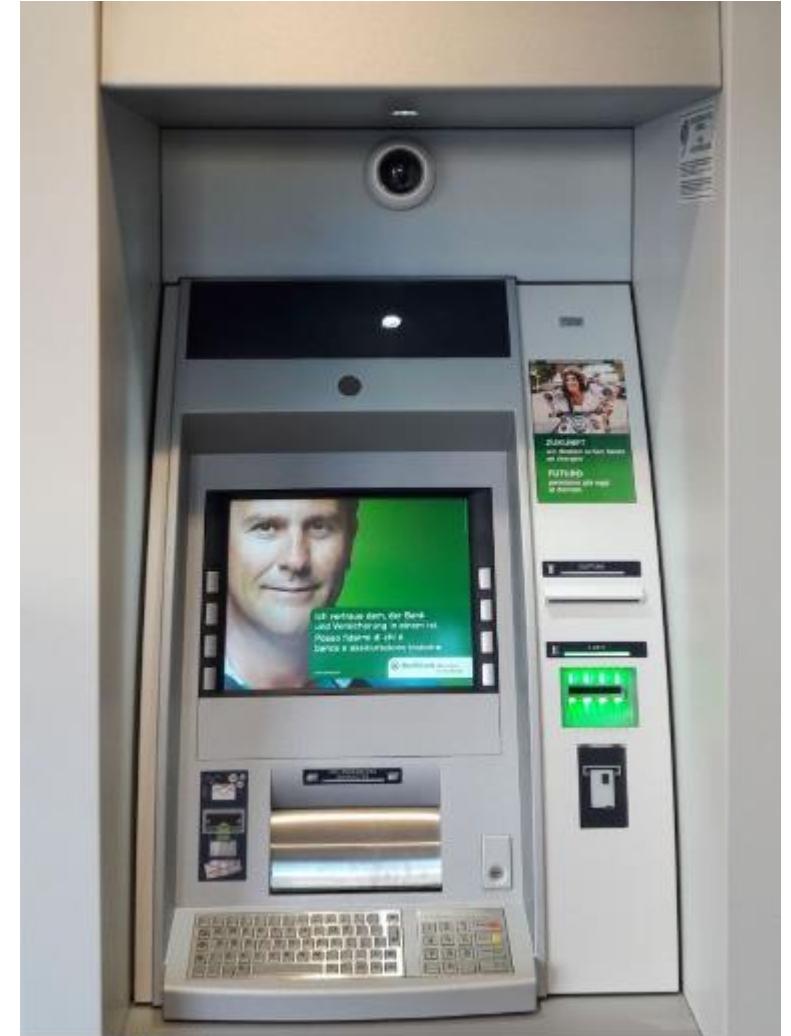
- 81% der Befragten benutzen den Bancomaten für die Ein-/Auszahlung von Bargeld.
 - 52% nutzten bis anhin die Dienstleistung Ein/Auszahlung am Schalter
 - 41% kommen zu einem Beratungsgespräch
-
- Häufigste Beratungsthema: Basis-Dienstleistungen wie Karten, Fremdwährungen, Daueraufträge etc.

Fazit: Signifikant weniger regelmässig wird die Geschäftsstelle besucht, wenn es um Beratungs-dienstleistungen geht.

Idee Bargeldkonzept Marktplatz

Gleicher Service – mehr Zeit für die Kunden

- Bargeldtransaktionen finden alle in der 24h Self-Service Zone statt.
 - Aus- und Einzahlungen, Change, Geldwechsel, Münzrollen auf Vorbestellung
 - 24h Safe
- Gerätelpark: Recycler mit Münzzusatz, Recycler, Outdoor Auszahler CHF / EUR



Beratungszentrum RB

Übersicht Dienstleistungsangebot Kundenzone

Beratung 3

Diskrete Beratung in Besprechungszimmer

- Kontoeröffnung mit Potenzial
- Fondssparplan
- Kontoablösung andere Bank
- Anlagegespräch
- Hypothekargespräch
- Nachlassplanung
- Absichern

Genius Bar

Digitales Onboarding mit Kunden

- E-Banking Befähigung
- Twint
- Beratung NEXT

Beratung 1

Kurzberatung – 3 Minutenregel

- Unterstützen 24h Zone
- Cash-Management
- Zahlungsmittel /Zahlungsverkehr/ Karten
- Vollmachten / Auszüge
- Allgemeine Fragen
- Integrierter Arbeitsplatz für Gastgeber/Empfang
- Stehberatung um's Eck (nicht Visavis)

Beratung 2

Beratung in Nische sitzende

- 2. / 3. Säule Vorsorgeberatung
- Kontosalidierung
- Bewirtschaftung Tresorfachverträge
- Erstberatung Basis
- Kontoeröffnung
- Neue Kundenbeziehung

24-Zone – Digital Coach

Bediente Selbstbedienung

- Automaten-Onboarding
- Den Kunden begleiten
- Prozesse neues Bargeldkonzept
- Selbstständiges Abwickeln

Empfang – Floor Manager

Zentrale Anlaufstelle mit Triage Funktion / Begrüßt Kunden Vor dem Desk - Gastgeberrolle

- Stehend oder sitzend / Stehhilfe
- Keine Beratung
- Immer besetzt
- Terminanmeldung
- Verweisen an Automaten
- Den Kunden an Automaten begleiten/unterstützen
- Freier Blick in 24h Zone

Screen vermittelt lokale Nähe



Impressionen RB Thalwil



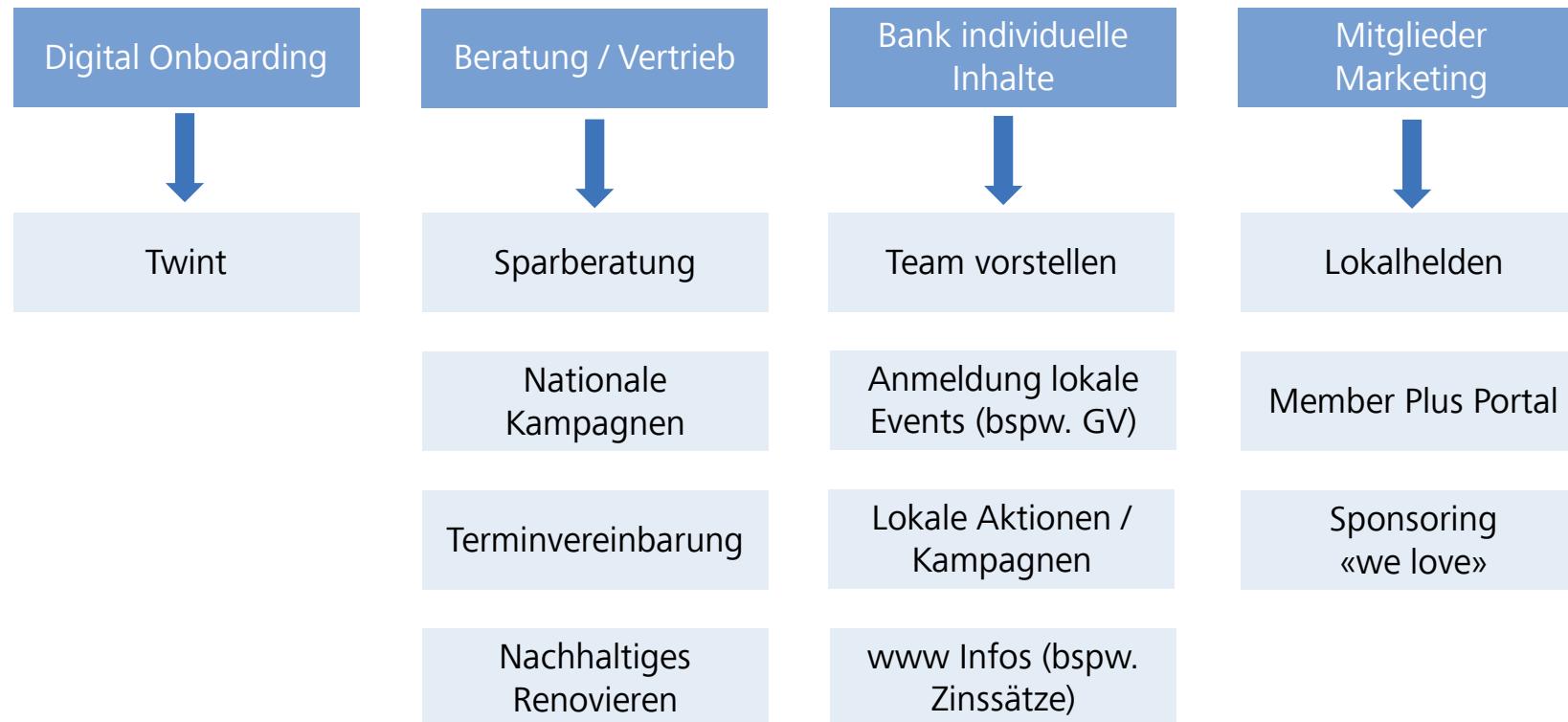
RAIFFEISEN

Kundenerlebnis vermitteln

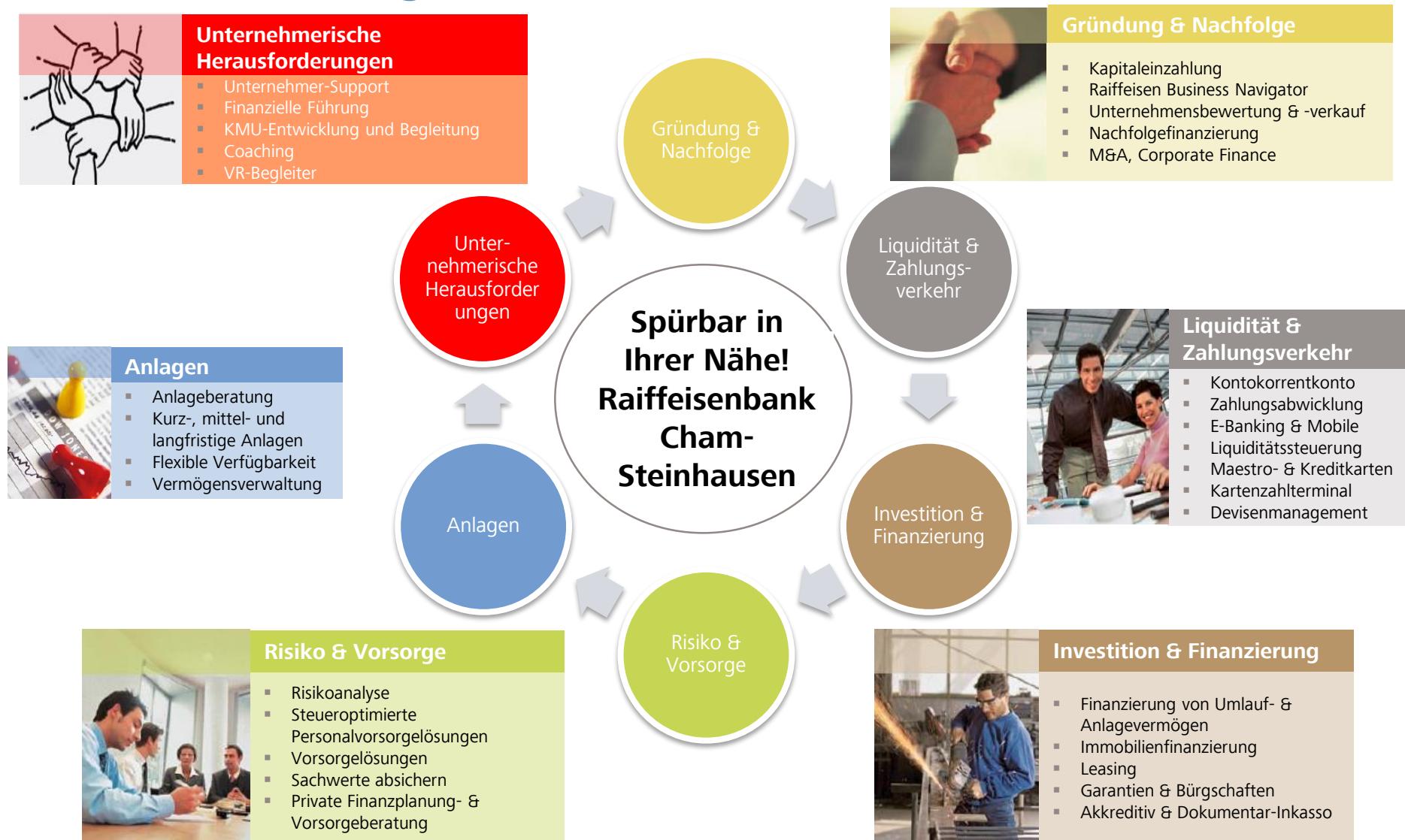


RAIFFEISEN

Bunter Strauss an Informationen für unsere Genossenschafter



Was bietet Ihnen Ihr Firmenkundenberater? Übersicht Dienstleistungen



Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Ihre Ansprechpartner:



Hannes Burkard

Leiter Firmenkundenberatung

Telefon: 041 748 02 23

E-Mail: hannes.burkard@raiffeisen.ch



Stefan Meyer

Firmenkundenberater

Telefon: 041 785 05 75

E-Mail: stefan.meyer@raiffeisen.ch



Beat Villiger

Firmenkundenberater

Telefon: 041 785 05 66

E-Mail: beat.villiger@raiffeisen.ch



Stephan Koch

Firmenkundenberater

Telefon: 041 785 05 88

E-Mail: stephan.koch@raiffeisen.ch

25. Januar 2020: Tag der offenen Tür

