

Optimierung des Angebotes der Sparkasse Bremerhaven für die Bedürfnisse junger Kunden

Ihre Sparkasse - Ihr starker Finanzpartner.

Neben einem umfangreichen Online-Service bieten die Sparkassen ein dichtes Netz von Filialen und SB-Einrichtungen an. Freundliche und kompetente Mitarbeiter stehen gern persönlich für die Kunden zur Verfügung. <https://www.sparkasse-bremerhaven.de>

Projekt: Herausstellen der Bedürfnisse und Erwartungen junger Kunden mit dem Ziel der Ausarbeitung von Vorschlägen zur Optimierung der Produkte und Dienstleistungen der Sparkasse Bremerhaven

Das Projekt diente zur Anpassung der Produkte und Leistungen der Sparkasse Bremerhaven an die Bedürfnisse von Kunden im Alter von 0-29 Jahren, um so diese Kundengruppe verstärkt gewinnen und binden zu können.

Hierbei bestand das konkrete Ziel darin, die vorhandenen Leistungen auf ihre Übereinstimmung mit den Bedürfnissen junger Kunden hin zu überprüfen und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten.

Das Zeitmanagement wurde durch einen Projektplan und wöchentliche Meetings, in denen aktuelle Herausforderungen und Fortschritte in Bezug auf das Projekt besprochen wurden, sichergestellt. Orientiert wurde sich dabei an den zu Beginn des Projektes festgelegten Zielen und einzelnen Projektschritten.

Die wesentlichen Projektschritte waren:

1. Darstellung der Ist-Situation der Sparkasse Bremerhaven in Bezug auf Produkte, Veranstaltungen und weitere Leistungen für junge Kunden
2. Sammeln und Auswerten von Marktforschungsergebnissen zu der Fragestellung „Was wollen/erwarten junge Kunden?“
3. Übertragung der Ergebnisse aus Punkt 2 auf das aktuelle Angebot der Sparkasse Bremerhaven

...



- 2 -

...

Während des Projektes wurde in erster Linie mit den Teilbereichen des Vertriebsmanagements sowie mit Beratern und Mitarbeitern aus anderen Abteilungen zusammengearbeitet. Zu Berücksichtigen war darüber hinaus der Informationsaustausch mit der Kreissparkasse Wesermünde-Hadeln vor dem Hintergrund der im Folgejahr geplanten Fusion beider Häuser.

Durch die Ergebnisse des Projektes wurde es der Sparkasse Bremerhaven ermöglicht, die Vorteile und Potenziale innerhalb ihrer Serviceleistungen und Produkte zu erkennen und diese für die Zukunft noch besser auf die Zielgruppe der jungen Kunden anzupassen.

Luka Paulina Jacobsen