



► „Die Welt ist im Wandel – und so auch unsere Kunden. Um mit der Zeit zu gehen, möchten wir uns ihnen anpassen. Das bedarf klarer Kommunikation.“

René Leist (Leiter der DVAG-Direktion 252)



Leist(ung) lohnt sich

by René Leist
Kunde

Finanzdienstleister

Branche

> 5000 Kunden

(aufgebauter Stamm seit 20 Jahren)

Freiberg (Sachsen)

Hauptsitz

Geldanlagen Immobilienfinanzierung Zukunftsplanung für Kinder

Spezialisierungen

René Leist leitet die **Direktion 252 der Deutschen Vermögensberatung** in Freiberg. Seit 1991 als Dienstleister im Finanzsektor aktiv hat er die Entwicklung der Branche nicht nur mitverfolgt, sondern aktiv mitgestaltet. Seit Bestehen seiner Agentur wurde der Hauptstandort in Freiberg (Sachsen) um weitere in Luckau (Brandenburg), Leipzig, Dresden und Berlin erweitert. Von diesen aus betreuen er uns sein Team über 5000 Kunden in Deutschland.

Ausgangslage

Die Ansprache junger Zielgruppen sollte überdacht und auf deren Bedürfnisse digital angepasst werden.

Lösung

Wir erarbeiteten eine Strategie zur Kontaktherstellung infolge eines Leads, die persönlich sowie digital per Messenger jederzeit umsetzbar ist.

Ergebnis

Erstellung individueller Business Stories und Umwandlung dieser in kurze Videos, die per Messenger (z. B. WhatsApp) verschickt werden können.

René Leist, sein Team innerhalb der Direktion und die daran angeschlossenen Partner betreuen vornehmlich Kunden, die das eigene Vermögen vermehren oder/und anlegen möchten. Das der Leistung vorgelagerte Vertriebskonzept ist darauf ausgelegt, eine Ansprache zu finden, die den Bedürfnissen der Zielgruppen gerecht wird. Hierbei steht die persönliche Komponente im Fokus.

► „Unsere Arbeit bedarf eines gewissen Vertrauensvorschlusses seitens der Mandanten. Diesen erhalten wir nicht durch das Aufzählen von Fakten, sondern durch emotionale Kommunikation. Darin besteht nicht selten die(!) Aufgabe oder Herausforderung“, sagt René Leist.



Dr. Ralf Friedrich

Ghostwriting & Texterei

Nutzen

- ▶ Konzeption und Erstellung werbewirksamer Inhalte zur einfachen Darstellung der Unternehmenskompetenz(en)
- ▶ Darlegung eines „proof of concept“ anhand einer authentischen Business Story durch den Dienstleister

Dr. phil. Ralf Friedrich

Puschkinstraße 7
09112 Chemnitz

0152 2840 1319
nachricht@ralf-friedrich.de

www.ralf-friedrich.de

„Moderne Kundenansprachen in Form einer Business-Geschichte.“

Dienstleistungsunternehmen sind von der Empfehlungsquote unter ihren Kunden abhängig. Sofern diese anderen Personen von Erfolgen oder Misserfolgen berichten, wächst die Bekanntheit des Dienstleisters und hat direkten Einfluss auf die Gewinnung von Neukontakten sowie Neumandaten.

Um die Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Bestandsmandaten und potenziellen Neukunden auf eine zeitgemäße Ebene zu heben und sie bestenfalls steuern zu können, suchte das Team um René Leist einen neuen Weg der Kundenansprache.

Die Lösung bestand in der Aufbereitung verschiedener Business Stories der Teammitglieder und Kundenbetreuer. Diese haben innerhalb eines Workshops (anhand der ausgearbeiteten Vorlage einer gekürzten Heldenreise) ihre jeweils eigene Business Story erstellt. Anschließend wurde die persönliche Geschichte per Smartphone aufgenommen und als Video über Messenger an 250 Bestandskunden verschickt. Die damit einhergehende Bitte: „Sende dieses Video per WhatsApp an Menschen, von denen du meinst, sie haben Interesse, mich kennenzulernen!“ fand in 84% der Fälle Umsetzung.

- ▶ „Unsere Kunden vertrauen meinem Team und mir etwas Wichtiges an: ihre Finanzen. Für uns gilt demnach als oberste Maxime, diese zu sichern, zu verwalten und auf Wunsch zu vermehren. Der stete Austausch mit den Mandanten ist entsprechend wichtig. Da Neukunden häufig jüngeren Generationen angehören, müssen wir uns an deren Kommunikationsgewohnheiten anpassen - in Wort, Bild und Medium. Die Erstellung einer Business Story und die Umwandlung dieser in Videobotschaften eröffnet uns allen ein neues Feld des schnellen Austauschs“, fasst René Leist unsere Arbeit zusammen.