

HERAUSFINDEN, WORAUF IHRE KUNDEN WERT LEGEN

Ein praxisnahes Modell zur Bewertung von Beratung

Immer mehr Finanzberater würden gerne wissen, worauf ihre Kunden Wert legen und wie sie das Preis-Leistungs-Verhältnis bemessen. Dies kann schwierig sein, da Erfolg für jeden Kunden etwas anderes bedeutet. Wie lässt sich also herausfinden, was für Kunden besonders wichtig ist?

Um dies zu beantworten, hat die Investment Strategy Group von Vanguard ein dreiteiliges Modell zur Bewertung professioneller Beratung entwickelt.

Das Modell basiert auf folgenden drei Bereichen: Erstens untersucht es Ergebnisse auf Portfolioebene, zweitens finanzielle Ergebnisse und drittens den emotionalen Mehrwert, den Beratung für Kunden ausmacht.

Bereich	Beschreibung
 <p>Wert für das Portfolio</p>	<p>Optimaler Portfolioaufbau und optimales Risikoprofil für den Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Risiko-/Renditeprofil des Portfolios ● Steuereffizienz ● Gebühren ● Rebalancing und Handel
 <p>Finanzieller Wert</p>	<p>Umsetzung finanzieller Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Spar- und Ausgabeverhalten ● Schulden ● Altersvorsorge: Cashflow, Einkommen und Gesundheitskosten ● Versicherung und Risikomanagement ● Nachlass- und Erbschaftsplanung
 <p>Emotionaler Wert</p>	<p>Innerer Frieden in finanzieller Hinsicht</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vertrauen – in Berater und Märkte ● Erfolg und das Gefühl, etwas erreicht zu haben ● Verhaltens-Coaching ● Zuversicht

Mehr über unser Bewertungsmodell erfahren Sie in unserem White Paper *Assessing the Value of Advice*.

Nur für professionelle Anleger (im Sinne der MiFID II Richtlinie), die für eigene Rechnung anlegen (einschließlich Verwaltungsgesellschaften (Dachfonds) und professioneller Kunden, die für Rechnung ihrer Verwaltungsmandatskunden anlegen). In der Schweiz nur für professionelle Anleger. Darf nicht öffentlich verbreitet werden.

Starten Sie direkt

Vanguard hat anhand eigener Analysen eine Umfrage (siehe Seite 3) entwickelt, mit der Sie ermitteln können, welche Aspekte Ihrer Leistungen Ihre Kunden besonders schätzen.

Die Ergebnisse einer solchen Umfrage können sich für Ihr Unternehmen als sehr nützlich erweisen: Sie können die Bereitstellung von Dienstleistungen beeinflussen, die Kundenbindung unterstützen und dazu beitragen, Kernbotschaften fürs Marketing zu ermitteln.

Die Umfrage umfasst eine Reihe von Aussagen, die unterschiedliche Anforderungen von Kunden an Beratung in den Fokus stellen. Die Aussagen beziehen sich auf alle drei oben genannten Bereiche, in denen Beratung für Kunden nützlich sein kann (Mehrwert fürs Portfolio, für die Umsetzung finanzieller Ziele oder für emotionale Sicherheit).

Ziel der Umfrage ist es, einen besseren Überblick über die Faktoren zu erhalten, die für Ihre Kunden besonders wichtig sind. Möglicherweise identifizieren Sie dadurch auch Anforderungen, die Sie nicht erwartet hätten.

Wenn Sie Ihren Kunden die Umfrage vorlegen, können Sie alle 24 von uns vorgeschlagenen Aussagen evaluieren lassen oder aber eine Auswahl treffen.

Diese Umfrage lässt sich auch online mithilfe von kostenlosen (oder kostengünstigen) Befragungstools verwalten.

Beim Versenden einer Umfrage sollten Sie Folgendes beachten:

- Versenden Sie die Umfrage zusammen mit einer E-Mail, die den Zweck der Befragung erklärt (siehe Beispiel-E-Mail weiter unten).
- Sichern Sie Ihren Kunden zu, dass Anonymität und Vertraulichkeit gewahrt bleiben (siehe Beispiel-E-Mail).

Die Ergebnisse interpretieren

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen auf einen Blick, welche Aussagen zur Bewertung von Beratung die höchste (und niedrigste) Punktzahl erreicht haben. Diese Aspekte sind für Ihre Kunden am wichtigsten (bzw. am unwichtigsten).

Im Anschluss können Sie beurteilen, ob Ihr Service und Ihr Dienstleistungsprofil den Anforderungen Ihrer Kunden entsprechen oder ob Sie es anpassen sollten. Die Daten können Ihnen auch helfen, herauszufinden, welche Marketingbotschaften bei Kunden besonders gut ankommen - und damit Kundenbindung und -akquise optimieren.

Die Vanguard Bewertungsskala

Denken Sie an die Leistungen, die Sie derzeit von Ihrem Finanzberater erhalten.

Bitte bewerten Sie jede der folgenden Aussagen danach, wie wertvoll diese Leistung für Sie ist.

Nicht wertvoll		Etwas wertvoll		Sehr wertvoll					
1	2	3	4	5					
Anforderungen		Wie wertvoll ist diese Leistung für Sie?							
	Nicht wertvoll	Etwas wertvoll		Sehr wertvoll					
1	Ich muss mich darauf verlassen können, dass meine Ziele für meinen Finanzberater oberste Priorität haben.				1	2	3	4	5
2	Mir ist wichtig, dass mein Finanzplan kontinuierlich überwacht und aktualisiert wird.				1	2	3	4	5
3	Ich wünsche mir eine persönliche Beziehung zu meinem Finanzberater.				1	2	3	4	5
4	Ich benötige die Perspektive eines Experten, der mir bei allen meinen Anlageentscheidungen zur Seite steht.				1	2	3	4	5
5	Ich möchte umfassend über Veränderungen in meinem Portfolio informiert werden.				1	2	3	4	5
6	Mein Finanzexperte ist für mich erreichbar, wann immer ich ihn brauche.				1	2	3	4	5
7	Ich brauche professionelle Anlageberatung, damit ich meine Zeit mit anderen Dingen verbringen kann, die mir wichtig sind.				1	2	3	4	5
8	Ich möchte das Gefühl haben, die volle Kontrolle über alle meine finanziellen Entscheidungen zu haben.				1	2	3	4	5
9	Mein Berater sollte regelmäßig proaktiv auf mich zugehen und mich über meine Finanzen informieren.				1	2	3	4	5
10	Ich möchte das Gefühl haben, meine finanzielle Zukunft in der Hand zu haben.				1	2	3	4	5
11	Ich möchte genau wissen, welche Gebühren ich meinem Anlageberater zahle.				1	2	3	4	5
12	Mir ist wichtig, rund um die Uhr Onlinezugriff auf mein Konto zu haben.				1	2	3	4	5
13	Ich möchte das Gefühl haben, dass ich auf dem besten Weg bin, meine finanziellen Ziele zu erreichen.				1	2	3	4	5
14	Ich brauche die Sicherheit eines garantierten Einkommens im Ruhestand und bin bereit, dafür auf Einnahmen zu verzichten.				1	2	3	4	5
15	Ich brauche einen Finanzplan, der mir finanzielle Freiheit bietet.				1	2	3	4	5
16	Mir ist wichtig, dass meine Hinterbliebenen nach meinem Tod bei finanziellen Entscheidungen unterstützt werden.				1	2	3	4	5
17	Ich möchte mich völlig sicher fühlen hinsichtlich meiner Finanzen, auch in Zeiten rückläufiger Märkte.				1	2	3	4	5
18	Ich möchte mich vor unerwarteten Ereignissen schützen, die sich negativ auf meine Anlagen auswirken könnten.				1	2	3	4	5
19	Mir ist es wichtig, mein finanzielles Wohlergehen zu schützen für den Fall, dass ich in höherem Alter weniger entscheidungsfähig bin.				1	2	3	4	5
20	Ich brauche einen maßgeschneiderten Finanzplan, der mehr als nur meine Anlagen umfasst.				1	2	3	4	5
21	Ich brauche Unterstützung, um eine gute Balance zwischen Rücklagen und Ausgaben zu finden.				1	2	3	4	5
22	Ich möchte mein Wissen über Anlagen und private Finanzplanung erweitern.				1	2	3	4	5
23	Ich möchte meine Anlageerträge maximieren, auch wenn mein Portfolio dadurch dem Risiko erheblicher Wertverluste ausgesetzt ist.				1	2	3	4	5
24	Ich brauche eine neutrale dritte Partei, die Gespräche über Finanzen zwischen mir und meinem (Ehe-)Partner/ Familienmitgliedern moderiert.				1	2	3	4	5

Beispiel-E-Mail als Begleitschreiben zur Umfrage

Betreff-Zeile: Ihre Meinung ist gefragt!

Sehr geehrte(r) Herr/Frau <Name>,

tagtäglich arbeiten wir daran, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten und Sie in Ihren finanziellen Zielen zu unterstützen. Um sicherzugehen, dass unsere Aktivitäten in die richtige Richtung zielen, würden wir gerne von Ihnen erfahren, was Ihnen an unserem Service besonders wichtig ist.

Deswegen wären wir sehr dankbar, wenn Sie sich 15 Minuten Zeit für unsere Umfrage nehmen würden. Der Fragebogen umfasst einige Aussagen, die sich auf unterschiedliche Anforderungen beziehen, die Kunden an Finanzberatung stellen. Wir wüssten gerne von Ihnen, welchen Wert Sie persönlich den einzelnen Aspekten beimessen.

Ihre Antworten bleiben anonym und werden vertraulich behandelt. Die Auswertung erfolgt zusammen mit allen anderen eingegangenen Fragebögen.

Sie können bis zum <Datum> an der Umfrage teilnehmen.

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an <Name> unter <Telefonnummer> oder <E-Mail-Adresse>.

Wir danken Ihnen schon jetzt für Ihre Teilnahme und Ihre Zeit!

Mit freundlichen Grüßen

<NAME>

<TITEL>



KONTAKTDATEN

Wichtige Hinweise zu Anlagerisiken

Der Wert der Investitionen und die daraus resultierenden Erträge können steigen oder fallen, und Investoren können Verluste auf ihrer Investitionen erleiden.

Wichtige allgemeine Hinweise

Nur für professionelle Anleger (nach den Kriterien der MiFID II-Richtlinie), die auf eigene Rechnung investieren (einschließlich Verwaltungsgesellschaften (Dachfonds) und professionelle Kunden, die im Namen ihrer diskretionären Kunden investieren). Nicht für die öffentliche Verbreitung bestimmt.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nicht als Angebot oder Angebotsaufforderung zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren zu verstehen, wenn in einem Land ein solches Angebot oder eine solche Aufforderung rechtswidrig ist, wenn Personen betroffen sind, denen ein solches Angebot oder eine solche Aufforderung gesetzlich nicht gemacht werden darf, oder wenn derjenige, der das Angebot oder die Aufforderung macht, dafür nicht qualifiziert ist. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen keine Rechts-, Steuer- oder Anlageberatung dar. Sie dürfen sich deshalb bei Anlageentscheidungen nicht auf den Inhalt dieses Dokuments verlassen.

Herausgegeben von Vanguard Asset Management, Limited, das im Vereinigten Königreich von der Financial Conduct Authority zugelassen wurde und reguliert wird. Herausgegeben von Vanguard Investments Switzerland GmbH.

© 2020 Vanguard Asset Management, Limited. Alle Rechte vorbehalten.

© 2020 Vanguard Investments Switzerland GmbH. Alle Rechte vorbehalten. 11/20_541B_DE

Kontaktieren Sie Vanguard™
global.vanguard.com

Vanguard