

Mit neuem Kontomodell zu mehr Ertrag

Unsere strategische Antwort auf die preisfreien Girokonten ist das Mehrwertkonto. Seit mehr als zehn Jahren. Mit maxxy haben wir auf Qualität und auf die Sicherung der Erträge aus dem Kundengeschäft gesetzt, die aus dem Girokonto immerhin 37 Prozent ausmachen. Unsere maxxy-Mehrwertkonten feiern in diesem Jahr ihren zehnten Geburtstag. Anlass für einen Relaunch zum 1. September.

AXEL LOHÖFENER

Bei Einführung standen die Sicherheitsleistungen im Vordergrund. Das ADAC-Prinzip: Schutz und Hilfe in unangenehmer Situation. Aber besser, diese Situation tritt nicht ein.

Heute soll maxxy vor allem Spaß machen. Die Mehrwertleistungen sollen fleißig genutzt werden. Die Kunden sollen jeden Tag den Nutzen spüren, sich dran freuen, das Konto bei Freunden und Nachbarn empfehlen und uns neue Kunden bringen.

Unsere Kooperationspartner haben über maxxy eine Werbebasis mit sehr guter Reputation, die zwei Drittel der Haushalte in der Region abdeckt. Sie können zu Recht auf zusätzliche Frequenz hoffen und sind gerne bereit, dafür

auch finanziell zum Erfolg beizutragen.

Wie sieht die Kontenlandschaft nach dem Relaunch aus? Die Basis mit rund 58 000 Girokonten pauschal für 5,95 Euro im Monat, fast alle Bankdienstleistungen „all inclusive“. Maxxy gibt es für 32 000 Konten. Für junge Leute maxxy-motion (2,95 Euro), maxxy classic (7,95 Euro) und maxxy premium (11,95 Euro). Preisfreie Konten gibt es nur für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bis zu 23 Jahren unabhängig vom Nachweis einer Ausbildung oder ähnlichem.

Ende Juni haben wir alle Privatkunden darüber informiert, dass wir ihre bisherigen Girokonten auf neu ausgestaltete Modelle umstellen werden. Wir bieten unseren Kunden ein verbessertes Preis-Leistungsverhältnis und verschlanken unser Angebot: Statt bisher vier maxxy-Konten bieten wir nun drei Mehrwertkonten an: „maxxy motion“ speziell für die jungen

Erwachsenen, „maxxy classic“ mit attraktiver Basisausstattung und „maxxy premium“ mit absoluten Topleistungen. Alle Konten haben wir in der Ausstattung deutlich aufgewertet: Zum Beispiel mit dem smsTAN/ChipTAN-Onlinebanking, aber vor allem mit hilfreichen Services wie dem Notgeld-Service oder Türöffnungsnotdienst, umfangreichen Sicherheitsleistungen (zum Beispiel Versicherungen) sowie lohnenden lokalen und überregionalen Freizeit- und Shoppingvergünstigungen.

Ein Girokonto ohne Zusatzleistungen wird es weiterhin geben, aber unser Ziel ist es, möglichst viele Neukunden für ein maxxy-Konto zu begeistern. Bei soviel Leistungsveränderung ist die Wertanmutungen unserer Konten deutlich gestiegen, so dass wir die Preise anheben konnten: Je

nach Kontomodell zahlen die meisten Kunden jetzt 1,95 bzw. 3,95 Euro mehr für ihr Konto. Unser Schnupperangebot „Nutzen Sie Ihr neues Konto bis zum Jahresende zum alten Preis“ haben wir dazu genutzt, 7000 Kunden automatisch in das höherwertige Premium-Konto umzustellen. Auf unser Mailing zur Konto-Umstellung haben wir nur minimalen Widerspruch erfahren. Im Gegenteil, das Angebot an ehemalige Standard-Kontoinhaber zum Mehrwertkonto zu wechseln, wurde deutlich besser angenommen, als wir erwartet hatten. Die positive Resonanz auf das neue Girokonto-Angebot gibt uns die Gewissheit, dass sich der Aufwand für den Relaunch gelohnt hat: Aufgrund der höheren Deckungsbeiträge, die wir mit den neuen Konten erwirtschaften, werden sich unsere Investitionen bereits nach wenigen Monaten amortisiert haben und uns auf Dauer deutlich höhere Erträge einbringen.

Tatkräftige Unterstützung bei der Konzeption und Realisierung des Relaunchs haben wir durch die Mehrwert Servicegesellschaft (MWSG), unserem neuen Partner für die Full-Service-Programmbetreuung der maxxy-Konten, erhalten.

Unser neuer Partner, die Mehrwert Servicegesellschaft (MWSG) hat als Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe Innovationskraft und Know-how. Der Wechsel verlief absolut reibungslos, unser MWSG-Betreuer vor Ort hat uns in allen Dingen hervorragend unterstützt, bestätigt auch unsere Marketingleiterin, Carola Gonet.

Die MWSG bedient uns mit zeitgemäßen und attraktiven Leistungen, die perfekt auf unsere Kunden zugeschnitten sind, wie beispielsweise der neue Rechtsberatungs-Service für den Privatbereich. Sollte es Streit unter Nachbarn oder im Straßenverkehr geben, sind unsere Kunden immer gut beraten: Sie erhalten telefonisch schnell kompetente Hilfe durch einen Rechtsanwalt aus dem qualitätsgesicherten Anwaltsnetzwerk der Deutschen Rechtsanwalts Service (D.R.S.), einem Tochterunternehmen der Örag Rechtsschutzversicherung, und bei Bedarf einen kurzfristigen Termin bei einem Fachanwalt vor Ort. Zum versandkostenfreien Ticket-Service gibt es eine Ticketversicherung, so dass im Fall von Krankheit, Unfall oder Todesfall die Kosten je Ticket ohne Selbstbehalt in Höhe von bis zu 250 Euro erstattet werden. Dazu kommt noch die Internet-Rechtsschutzversicherung, über die unsere Kunden auch beim Einkaufsummel im Netz zu ihrem Recht kommen.

Vor allem für unsere internetaffinen Kunden ist jetzt noch mehr drin,

denn sie erhalten im neuen maxxy-Online-Portal per Mausklick Zugang zu allen topaktuellen Vorteilsleistungen und Services. Das Portal ist eine wertvolle Ergänzung zur gewohnten telefonischen Betreuung, unserem viermal jährlich erscheinenden maxxy-Kundenmagazin mit regionalen Events, attraktiven Leserreisen und Finanz- und Servicetipps sowie dem monatlichen E-Mail-Newsletter mit saisonalen Highlights und Gewinnspielen. Denn unter maxxy.de buchen unsere Kunden jederzeit bequem vom Sofa aus ihre Urlaubsreise oder erstehen kurzfristig Eintrittskarten für ein angesagtes Live-Event. Und als besonderes Bonbon gibt es auf den Reise- oder Ticketpreis je nach Kontomodell sogar noch drei bzw. fünf Prozent Rückerstattung. Im zugangsgeschützten Portalbereich registrieren Kunden ihre wichtigen Dokumente, Zahlungs- oder Handydaten. Im Notfall können sie dann auf die gescannten Daten (beispielsweise Personalausweis, Reisepass, Versicherungspolice) jederzeit selbst online zugreifen oder sie sich vom Service-Center Kopien übermitteln lassen. Alle Informationen rund um die Kontoleistungen sind im Portal im Look-and-Feel der Internetfiliale 5.0 leicht zu finden. Eine Rundum-Sorglos-Lösung, die von der MWSG komplett nach unseren Bedürfnissen betreut und gepflegt wird. Damit können maxxy-Inhaber ihre zahlreichen Vorteile jetzt noch öfter nutzen.

Unsere Berater hat das maxxy-Angebot von Anfang an überzeugt. Es gelingt ihnen, maxxy über die Vorteilsargumentation selbstbewusst zu verkaufen und Kundeneinwänden erfolgreich zu begegnen. Maxxy macht schon für sich alleine Spaß. Kostenbewusste Kunden entscheiden sich gerne für das höherwertige maxxy-Konto, wenn ihnen ihr Berater zeigt, dass sie über die zahlreichen maxxy-Vorteile weitaus mehr einsparen, als ihr Konto kostet. Unsere Premium-Kunden erzielen zum Beispiel problemlos eine Ersparnis von 256 Euro Ersparnis pro Jahr. Leistungsbandbreite und Servicequalität unserer maxxy-Konten lassen einfach keine Wünsche offen. Deshalb sind wir überzeugt, dass wir unser anspruchsvolles Ziel, den Anteil der Privatgiro- und maxxy-Konten im ersten Jahr trotz der kostenlos-Angebote der Wettbewerber in Celle konstant zu halten, erreichen werden. Unsere positive Bilanz lautet schon jetzt: maxxy lohnt sich — für uns als Sparkasse Celle, unsere Kunden und maxxy-Kooperationspartner gleichermaßen.

■ Der Autor ist Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Celle. (Foto: Sparkasse)

