

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XI
TEIL I: EINLEITUNG	1
1. Einführung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit.....	3
1.3 Wissenschaftlicher Standort.....	4
1.3.1 Alternative Forschungsstrategien	6
1.3.2 Untersuchungskonzeption	9
1.4 Gang der Untersuchung	10
2. Grundlagen der Untersuchung	11
2.1 Vermögender Privatkunde.....	11
2.2 Finanzdienstleistungsbegriff.....	11
2.2.1 Dienstleistung	11
2.2.2 Finanzdienstleistung	12
2.2.3 Erscheinungsformen	15
2.2.3.1 Einzelangebote	16
2.2.3.2 Full Financial Service	17
2.2.3.3 Financial Consulting	18

	Seite
2.3 Situation des Privatkundenmarktes in Deutschland	19
2.3.1 Historie.....	19
2.3.2 Wandel der Bedürfnisschwerpunkte der Nachfrager	20
2.3.3 Wettbewerbssituation der Anbieter	25
TEIL II: DIE VERSORGUNG DER VERMÖGENDEN PRIVATKUNDEN MIT FINANZDIENSTLEISTUNGEN.....	33
1. Zur Bildung von Kundengruppen.....	33
1.1 Theoretische Aspekte der Marktsegmentierung	33
1.1.1 Begriffsbestimmungen	33
1.1.2 Aufgaben und Ziele der Marktaufteilung	34
1.1.3 Aufgaben und Ziele der Marktbearbeitung.....	38
1.2 Marktsegmentierung im Finanzdienstleistungsgeschäft.....	39
2. Anbieterspezifische Determinanten der Zielgruppenabgrenzung	42
2.1 Identifizierbarkeit der Zielgruppe	42
2.2 Rentabilität der Zielgruppe	43
2.3 Risikobeitrag der Zielgruppe.....	48
2.4 Entwicklungspotential der Zielgruppe.....	50

	Seite
3. Der vermögende Privatkunde	52
3.1 Zielgruppenbeschreibung anhand der finanziellen Leistungsfähigkeit.....	55
3.1.1 Mittelzufluß.....	55
3.1.2 Vermögenssituation	58
3.1.3 Jährliches Anlagevolumen	62
3.1.4 Steuerliche Situation	63
3.1.5 Alterseinkommen	65
3.2 Definition "Vermögender Privatkunde"	69
3.3 Persönlichkeitsbezogene Determinanten des Finanzdienstleistungsbedarfs	72
3.3.1 Soziodemographische Daten.....	72
3.3.1.1 Alter.....	73
3.3.1.2 Familienstand.....	75
3.3.1.3 Beruf	75
3.3.2 Persönlichkeitsstruktur.....	79
3.3.2.1 Anlegertypus	79
3.3.2.2 Anlageverhalten	83
3.3.2.2.1 Informationsverhalten.....	87
3.3.2.2.2 Risikotoleranz.....	92
3.3.3 Lebensstil.....	97
3.3.4 Lebensphase	102

	Seite
4. Der Finanzdienstleistungsbedarf vermögnder Privatkunden	106
4.1 Funktionsebene	110
4.1.1 Cash-Management	110
4.1.2 Daseinssicherung	112
4.1.2.1 Professionsorientierte Leistungen	113
4.1.2.2 Privatsphäre	114
4.1.3 Vermögensbetreuung	116
4.1.3.1 Vermögenstrukturberatung	117
4.1.3.2 Vermögensausbau	120
4.1.3.3 Vermögenserhalt und -nutzung	138
4.1.3.4 Vermögensweitergabe	140
4.1.4 Beratung im engeren Sinne	142
4.1.4.1 Beratungsbegriff	143
4.1.4.2 Funktion der Beratung	144
4.1.4.3 Ablauf der Beratung	145
4.1.4.4 Beratungsqualität	147
4.2 Gestaltung des Absatzprozesses	157
4.2.1 Bedarfsorientierte Distribution	158
4.2.1.1 Einzelleistungen oder Leistungsbündel	159
4.2.1.2 Herstellervertrieb	161
4.2.1.3 Absatzmittler	162
4.2.2 Service	167

	Seite
4.2.3 Preis.....	174
4.3 Fazit zum Finanzdienstleistungsbedarf vermögenger Privatkunden	182
5. Bedarfsdeckung.....	184
5.1 Bedarfsdeckungs-Strategien der Finanzdienstleister	188
5.1.1 Produktplatzierungsansatz.....	191
5.1.2 Nachfrageorientierte Gestaltung des Angebotes	192
5.1.3 Bedarfsdeckungsansatz.....	193
5.1.3.1 Zielgruppenorientierter Ansatz	194
5.1.3.2 Orientierung am individuellen Kundenbedarf.....	195
5.2 Bedarfsdeckung in den einzelnen Bedarfsfeldern	196
5.2.1 Funktionsebene	198
5.2.1.1 Cash-Mangement.....	199
5.2.1.2 Daseinssicherung.....	201
5.2.1.3 Vermögensbetreuung.....	202
5.2.1.4 Beratung im engeren Sinne	210
5.2.2 Gestaltung des Absatzprozesses	214
5.2.2.1 Bedarfsorientierte Distrubution.....	215
5.2.2.2 Service	218
5.2.2.3 Preis	222
6. Thesen zur Bedarfsdeckung.....	225

	Seite
TEIL III: EMPIRISCHE ANALYSE DER BEDARFSGERECHTIGKEIT DER VERSORGUNG MIT FINANZDIENSTLEISTUNGEN	228
1. Voruntersuchung	228
1.1 Aufbau.....	228
1.2 Ergebnisse der Voruntersuchung.....	228
2. Hauptuntersuchung	230
2.1 Aufbau der Untersuchung.....	230
2.2 Untersuchungsmethode.....	232
2.2.1 Auswahl und Entwicklung der Erhebungsmethode.....	232
2.2.2 Bestimmung der Erhebungseinheiten.....	233
2.2.3 Organisation, Durchführung und Auswertung der Datenerhebung.....	235
2.2.3.1 Organisation der Datenerhebung.....	235
2.2.3.2 Durchführung der Erhebung.....	238
2.2.3.3 Auswertung.....	240
2.3 Ergebnisse der Hauptuntersuchung.....	241
2.3.1 Darstellungsweise der Untersuchungsergebnisse.....	243
2.3.2 Erläuterung der Umfrageergebnisse.....	244
2.3.2.1 Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Cash-Management.....	244
2.3.2.2 Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Daseinssicherung.....	251

Seite

2.3.2.3	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Vermögensbetreuung	258
2.3.2.4	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Vermögensausbau	265
2.3.2.5	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Vermögenserhalt und -nutzung	277
2.3.2.6	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Vermögensweitergabe	284
2.3.2.7	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Beratung im engeren Sinne ...	290
2.3.2.8	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Gestaltung des Absatzprozesses	303
2.3.2.9	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Service	309
2.3.2.10	Ergebnisse der Befragung zum Leistungsfeld Preis	319
 TEIL IV: DISKUSSION DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE UND SCHLUSSBETRACHTUNG		326
1. Aggregation der Umfrageresultate		326
2. Diskussion der Thesen im Licht der Umfrageergebnisse		330
3. Schlußbetrachtung		337

	Seite
ANHANG A: Begleitschreiben	343
ANHANG B: Fragebogen Nr. 1	344
ANHANG C: Fragebogen Nr. 2	351
ANHANG D: Auswertung von Fragebogen Nr. 2	359
ANHANG E: Auswertung von Fragebogen Nr. 2 und Saldenangabe	363
LITERATURVERZEICHNIS:	367

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

	Seite
Abb. 1: Kundensegmentierung einer Universalbank.....	2
Abb. 2: Informationsquellen der Privatkunden	23
Abb. 3: Systematische Darstellung des Finanzdienstleistungsmarktes in Deutschland	26
Abb. 4: Der Markt für Finanzdienstleistungen	27
Abb. 5: Wettbewerbsstruktur der Branche hinsichtlich Produkt- abhängigkeit und Beratungskompetenz	30
Abb. 6: Anbieter von Finanzdienstleistungen und ihre Zielgruppen - Beispiele -	40
Abb. 7: Produktnutzungsstrukturen im Privatkundengeschäft der Banken ..	44
Abb. 8: Ursachen des defizitären Retailgeschäfts	45
Abb. 9: Einfluß kundenbezogener Faktoren auf den Entscheidungsprozeß..	54
Abb. 10: Einkommensteuertarif und Änderungsvorschläge	63
Abb. 11: Entwicklung des Altersaufbaus der Bevölkerung in Deutschland ...	67
Abb. 12: Bedürfnispyramide nach Maslow	86
Abb. 13: Der Lebensstil als Segmentierungskriterium für Privatkunden.....	101
Abb. 14: Lebensphase und Finanzdienstleistungsbedarf	103
Abb. 15: Vergleichende Darstellung des Finanzdienstleistungsbedarfs verschiedener Kundengruppen	115
Abb. 16: Zusammenhang zwischen Rentabilität und Risiko.....	126
Abb. 17: Kriterien zur differenzierten Beurteilung der Kunden- zufriedenheit mit Dienstleistungsunternehmen	149

	Seite
Abb. 18: Vertriebswege im Privatkundengeschäft	159
Abb. 19: Systematik möglicher Marketing-Strategien.....	189
Abb. 20: Finanzwirtschaftliche Erfordernisse und Finanzdienstleister	199
Abb. 21: Entwicklung der Produktsortimente im Privatkundengeschäft	203
Abb. 22: GAP-Modell des Qualitätsmodells für Beratungsleistungen	211
Abb. 23: Fragen zum Bedarf an Cash-Management-Leistungen	244
Abb. 24: Fragen zur Bedarfsdeckung bei Cash-Management- Leistungen.....	245
Abb. 25: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Cash-Management.....	246
Abb. 26: Saldo zwischen Bedarfsdeckung Bedarf und im Leistungs- feld Cash-Management.....	247
Abb. 27: Cash-Management Leistungen - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs.....	248
Abb. 28: Cash-Management Leistungen - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	249
Abb. 29: Cash-Management Leistungen - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	250
Abb. 30: Fragen zum Bedarf an Leistungen zur Daseinssicherung.....	251
Abb. 31: Fragen zur Bedarfsdeckung bei Leistungen zur Daseinssicherung.....	252
Abb. 32: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Daseinssicherung.....	253
Abb. 33: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Daseinssicherung.....	254

Abb. 34: Leistungen zur Daseinssicherung - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs.....	255
Abb. 35: Leistungen zur Daseinssicherung - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung	256
Abb. 36: Leistungen zur Daseinssicherung - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	257
Abb. 37: Fragen zum Bedarf an Leistungen zur Vermögensbetreuung	258
Abb. 38: Fragen zur Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Vermögensbetreuung	259
Abb. 39: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Vermögensbetreuung	260
Abb. 40: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Vermögensbetreuung	261
Abb. 41: Leistungen zur Vermögensbetreuung - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	262
Abb. 42: Leistungen zur Vermögensbetreuung - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	263
Abb. 43: Leistungen zur Vermögensbetreuung - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	264
Abb. 44: Fragen zum Bedarf an Leistungen zum Vermögensausbau.....	265
Abb. 45: Fragen zur Bedarfsdeckung bei Leistungen zum Vermögensausbau	267
Abb. 46: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Vermögensausbau	268
Abb. 47: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Vermögensausbau	269

	Seite
Abb. 48: Leistungen zum Vermögensausbau - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	270
Abb. 49: Leistungen zum Vermögensausbau - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	273
Abb. 50: Leistungen zum Vermögensausbau - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	275
Abb. 51: Fragen zum Bedarf an Leistungen zu Vermögenserhalt und -nutzung.....	277
Abb. 52: Fragen zur Bedarfsdeckung bei Leistungen zu Vermögenserhalt und -nutzung.....	278
Abb. 53: Ausmaß von Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Vermögenserhalt und -nutzung	279
Abb. 54: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Vermögensbetreuung	280
Abb. 55: Leistungen zu Vermögenserhalt und -nutzung - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	281
Abb. 56: Leistungen zu Vermögenserhalt und -nutzung - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	282
Abb. 57: Leistungen zur Vermögensbetreuung - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	283
Abb. 58: Fragen zum Bedarf an Leistungen zur Vermögensweitergabe.....	284
Abb. 59: Fragen zur Bedarfsdeckung bei Leistungen zur Vermögensweitergabe	284
Abb. 60: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Vermögensweitergabe.....	285
Abb. 61: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Vermögensweitergabe.....	286

	Seite
Abb. 62: Leistungen zur Vermögensweitergabe - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	287
Abb. 63: Leistungen zur Vermögensweitergabe - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	288
Abb. 64: Leistungen zur Vermögensweitergabe - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf.....	289
Abb. 65: Fragen zum Bedarf an Beratung im engeren Sinne.....	290, 291
Abb. 66: Fragen zur Bedarfsdeckung bei der Beratung im engeren Sinne	292
Abb. 67: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Beratung im engeren Sinne	294
Abb. 68: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Beratung im engeren Sinne	295
Abb. 69: Leistungen zur Beratung im engeren Sinne - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	296
Abb. 70: Leistungen zur Beratung im engeren Sinne - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	298
Abb. 71: Leistungen zur Beratung im engeren Sinne - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf.....	300
Abb. 72: Fragen zum Bedarf hinsichtlich der Gestaltung des Absatzprozesses.....	303
Abb. 73: Fragen zur Bedarfsdeckung hinsichtlich der Gestaltung des Absatzprozesses.....	303
Abb. 74: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Gestaltung des Absatzprozesses.....	304
Abb. 75: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Gestaltung des Absatzprozesses.....	305

	Seite
Abb. 76: Leistungen zur Gestaltung des Absatzprozesses - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	306
Abb. 77: Leistungen zur Gestaltung des Absatzprozesses - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung	307
Abb. 78: Leistungen zur Gestaltung des Absatzprozesses - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	308
Abb. 79: Fragen zum Bedarf an Serviceleistungen	309
Abb. 80: Fragen zur Bedarfsdeckung bei Serviceleistungen	310
Abb. 81: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Service.....	311
Abb. 82: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Service.....	312
Abb. 83: Serviceleistungen - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs.....	313
Abb. 84: Serviceleistungen - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	315
Abb. 85: Serviceleistungen - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	317
Abb. 86: Fragen zum Bedarf im Leistungsfeld Preis	319
Abb. 87: Fragen zur Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Preis	319
Abb. 88: Ausmaß von Bedarf und Bedarfsdeckung im Leistungsfeld Preis	320
Abb. 89: Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf im Leistungsfeld Preis	321
Abb. 90: Preisbezogene Leistungen - geordnet nach dem Ausmaß des Bedarfs	322

Seite

Abb. 91: Preisbezogene Leistungen - geordnet nach dem Ausmaß der Bedarfsdeckung.....	323
Abb. 92: Preisbezogene Leistungen - geordnet nach dem Saldo zwischen Bedarfsdeckung und Bedarf	324
Abb. 93: Spannen der absoluten Werte für Bedarf bzw. Bedarfsdeckung im jeweiligen Leistungsfeld	326
Abb. 94: Spannen der im jeweiligen Leistungsfeld ermittelten Salden	328