

28. und 29. Juni 2006

20. und 21. September 2006

Hotel Steigenberger Bellerive au Lac, Zürich



# Zukunftsmarkt 50plus für Banken und Finanzdienstleister

## Die finanzstarke Kundengruppe erschliessen und binden

- Der ältere Mensch – Soziale, physiologische und psychologische Merkmale der Menschen in der 2. Lebenshälfte
- Was können Banken und Finanzdienstleister tun? Strategische Ansätze für den erfolgreichen Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen
- Ansprachestrategien und Marketingkonzeptionen (Praxisbeispiele)
- Multi Channel Management, Filialaufbau und mobile Betreuung
- Reverse Mortgage, Altersvorsorge und Nachlassplanung

---

Workshops

---

mit Fallstudien,

---

u. a. Übung mit

---

Age Explorer

---

(Alterssimulator)

---

---

Ihre Trainer

---



**Dr. Christof Grabher**  
Fokus Management  
Consulting AG



**Winfried Abele**  
Management  
Manufaktur AG



**Marc Pfirter**  
Allquest GmbH  
(ab 1. Juli 2006)



**Dr. Hanne Meyer-Hentschel**  
Meyer-Hentschel Institut (D)

## Zukunftsmarkt 50plus – «Pick the low hanging fruit»

Die Gewinnung von Neukunden ist aufwändig, arbeits- und kostenintensiv. Viele Banken und Finanzdienstleister übersehen vor lauter Aktionismus oft ihre bestehenden Kunden, zu denen sie bereits eine langjährige Kundenbeziehung unterhalten, zu denen sie Vertrauen aufbauen konnten, die mit ihren bisherigen Leistungen zufrieden waren. Für eine schon lange bestehende Kundenbeziehung steht die Kundengruppe 50plus. Unter Berücksichtigung der demographischen Entwicklung wird sie die am schnellsten wachsende und bald grösste Kundengruppe sein.

Diese Menschen sind leistungs- und konsumorientiert. Gleichzeitig sind sie erfahrene und anspruchsvolle Konsumenten, die zudem sehr gut informiert sind. Es sind nicht mehr einfach «Oma» und «Opa», sondern Menschen, deren Lebensleistung respektiert werden will und die auf Augenhöhe behandelt werden wollen. Im Gegensatz zu früher wird die heutige «Generation Silver» jedoch auch immer heterogener. Sie hat individuelle Leistungsansprüche an ihre Leistungserbringer. Die Gestaltung der materiellen und finanziellen Verhältnisse hat für diese Menschen einen besonderen Stellenwert, den Finanzdienstleister für ein ertragsstarkes Retailgeschäft nutzen können.

Der Übergang vom Arbeitsleben in die Rente ist für das Retailgeschäft ein entscheidender Moment, die Planung beginnt schon mit 50. Das Seminar stellt Ansätze für die Erarbeitung und die Umsetzung erfolgreicher Strategien für die Kundengruppe 50plus vor.

### Inhaltliche Schwerpunkte

- Die wesentlichen gesellschaftlichen Treiber unserer Zeit – Menschen im Kontext der Gegenwart
- Die heutige «Generation Silver»: Was ist Alter? Welchen Weltbezug haben ältere Menschen?
- Tägliche Erfahrungen des älteren Menschen – Der «Age Explorer»
- Relevante Finanzanforderungen der Zielgruppe 50plus
- Praktische Ansätze für Marketing- und Betreuungskonzeptionen

Info-Telefon: +41-44-288 94 54



Für Fragen zu dieser Veranstaltung stehen Ihnen Claudia Pfenniger (Projektleitung) und



Brigitte Sommerhalder (Projektassistentin) gerne zur Verfügung.

E-Mail: [brigitte.sommerhalder@euroforum.ch](mailto:brigitte.sommerhalder@euroforum.ch)

### Ihr Nutzen

Die Teilnehmer lernen die Welt der Kundengruppe 50plus kennen. Sie reflektieren konkrete Chancen und praxisbezogene Instrumente zur Erbringung von Finanzdienstleistungen für ältere Menschen. Steigern Sie Ihren Nutzen und bringen Sie eigene Problemstellungen ein, die Sie mit Hilfe der vermittelten Instrumente und gemeinsam mit anderen Teilnehmern lösungsorientiert bearbeiten.

### Zielpublikum

Das Seminar ist eine ideale Zusatzqualifikation für Fach- und Führungskräfte in den Bereichen:

- Marketing und Vertriebsentwicklung
- Produktentwicklung und -management
- Finanzberatung, Privatkundenberatung
- Strategische Unternehmensentwicklung und -steuerung

von Banken, Versicherungen und unabhängigen Vermögensverwaltern sowie für Rechtsanwälte.

### Ihre Trainer

**Winfried Abele** ist Verwaltungsratspräsident und CIO der Management Manufaktur AG. Ihre Arbeitsschwerpunkte liegen in der Ausgestaltung der Unternehmensführung im Kontext der gesellschaftlichen und sozioökonomischen Entwicklungen.

**Dr. Christof Grabher** ist seit 1996 als Partner bei der FOKUS Management Consulting AG in St. Gallen tätig, ein auf den Finanzdienstleistungsbereich spezialisiertes Beratungsunternehmen. Der Schwerpunkt seiner Arbeit liegt in der strategischen und strukturellen Neuausrichtung von Banken, Asset Management Gesellschaften und Finanzvertrieben.

**Dr. Hanne Meyer-Hentschel** ist Leiterin des Bereichs 50plus im Meyer-Hentschel Institut Saarbrücken. Das europaweit tätige Institut beschäftigt sich seit 1985 in umfassender Weise mit dem Verhalten älterer Menschen. Sie ist Autorin/Herausgeberin von drei Büchern zum Seniorenmarketing und Mitgründerin des Business-Portals [www.seniorenmarkt.de](http://www.seniorenmarkt.de). Zudem ist sie Mitglied der Expertenkommission Demographischer Wandel des Freistaates Sachsen.

**Marc Pfirter** ist Jurist. Als ehemaliger Direktor der Stiftung Pro Senectute, der grössten Altersorganisation der Schweiz, beschäftigte er sich mit Fragen rund um das Alter. Zuvor war er Staatsschreiber des Kantons Aargau und in leitenden Funktionen in der Privatwirtschaft und in der Markt- und Sozialforschung tätig.

**1. Tag**  
**Mittwoch, 28. Juni 2006 bzw.**  
**Mittwoch, 20. September 2006**

**2. Tag**  
**Donnerstag, 29. Juni 2006 bzw.**  
**Donnerstag, 21. September 2006**

8.30

Empfang mit Kaffee, Tee und Gipfeli  
 Ausgabe der Seminarunterlagen

9.00

**Unternehmensentwicklung im Kontext  
 der gesellschaftlichen Entwicklungen**

- Individualisierung
- Globalisierung
- Netzworkebildung
- Neue Technologien
- Demographischer Umsturz

**Praxisziel:**

Kennenlernen der wesentlichen Trends in der Gesellschaft

12.30

Gemeinsames Mittagessen

Am Vormittag und am Nachmittag wird jeweils  
 eine Kaffeepause flexibel eingeplant.

14.00

**Der Mensch über 50**

- Erfahrungen mit Finanzdienstleistern aus Kundensicht
- Wandel des Alters: Historischer Abriss
- Soziologische, physiologische und psychologische Merkmale
  - Typologie des Alters
  - Veränderte und neue Bedürfnisse im Alter
- Praxisübung: Der Age Explorer (Alterssimulator)  
 Welche Erfahrungen macht ein älterer Mensch?

**Praxisziel:**

Verstehen der älteren Menschen in seiner Lebenssituation

17.30

**Ende des ersten Seminartages, anschliessend Apéro**

8.30

Empfang mit Kaffee, Tee und Gipfeli

9.00

**Praktische Ableitungen für ein erfolgreiches  
 Seniorenmarketing bei Banken**

- Die Zielgruppe 50plus aus Bankensicht:  
 Eine heterogene Mischung
- Segmentsgrösse und Segmentskennzahlen nach  
 Vermögen, Einkommen, Sparquote
- Bankrelevante soziodemographische Kriterien
- Produktkonzeptionen
  - Veranlagungen
  - Finanzierungen
  - Reverse Mortgage/Altersvorsorge
  - Nachlassplanung
  - Service
- Branding/Corporate Identity

**Praxisziel:**

Kennenlernen aller relevanten Aspekte  
 einer erfolgreichen Marketingstrategie

12.30

Gemeinsames Mittagessen

Am Vormittag und am Nachmittag wird jeweils  
 eine Kaffeepause flexibel eingeplant.

14.00

**Betreuungskonzeptionen für Banken**

- Eigenes Geschäftssystem versus integriertes  
 Lebenszyklusmodell
- Ansprachestrategien/Marketingkonzeptionen  
 (Praxisbeispiele)
- Beratertypen und Beraterzuordnung
- Multi Channel Management
- Vertriebsstrukturen (Filialaufbau, mobile Betreuung)

**Praxisziel:**

Kennenlernen aller relevanten Aspekte  
 einer erfolgreichen Vertriebsstrategie

17.00

**Ende des Seminars**

## Zukunftsmarkt 50plus für Banken und Finanzdienstleister

## So melden Sie sich an

Bitte verwenden Sie möglichst diese Seite als Anmeldeformular, ggf. in Kopie.

per Fax: +41-44-288 94 71  
via E-Mail: anmeldungch@euroforum.com  
im Internet: www.euroforum.ch  
schriftlich: EUROFORUM HandelsZeitung Konferenz AG  
Postfach/Seestrasse 344, CH-8027 Zürich

## Adressänderungen

Tel.: +41-44-288 94 70  
Fax: +41-44-288 94 71  
E-Mail: infoch@euroforum.com

## Weitere Fragen zu diesem Seminar?

Claudia Pfenniger (Projektleitung)  
Brigitte Sommerhalder (Projektassistenz), Tel. +41-44-288 94 54  
E-Mail: brigitte.sommerhalder@euroforum.ch

- Ja, ich/wir nehme(n) teil am Seminar «Zukunftsmarkt 50plus für Banken und Finanzdienstleister» am 28. und 29. Juni 2006 zum Preis von CHF 2690.– pro Person (P5100128M012)
- Ja, ich/wir nehme(n) teil am Seminar «Zukunftsmarkt 50plus für Banken und Finanzdienstleister» am 20. und 21. September 2006 zum Preis von CHF 2690.– pro Person (P5100130M012)
- Bitte korrigieren Sie meine Adresse wie angegeben:

Name 1: .....  
Position: .....  
Abteilung: .....

Name 2: .....  
Position: .....  
Abteilung: .....

Firma: .....  
Ansprechpartner im Sekretariat: .....  
Adresse: .....  
Tel.: ..... Fax: .....  
E-Mail: .....

Beschäftigtenanzahl an Ihrem Standort  
bis 20    21-50    51-100    101-250    251-500    501-1000    1001-5000    über 5000  
                           

Rechnung an (Name): .....  
Abteilung: .....  
Adresse: .....

Datum, Unterschrift:

## Termine und Ort

28. und 29. Juni 2006 bzw. 20. und 21. September 2006  
Hotel Steigenberger Bellerive au Lac  
Utoquai 47, CH-8008 Zürich  
Tel.: +41-44-254 40 00, Fax: +41-44-254 40 01  
www.zuerich.steigenberger.ch

## Ihre Zimmerreservierung

Im Hotel Steigenberger Bellerive au Lac steht ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort «EUROFORUM» vor.

## Teilnahmebedingungen

Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

**EUROFORUM**

**HANDELSZEITUNG**

Die EUROFORUM HandelsZeitung Konferenz AG mit Sitz in Zürich ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Verlagsgruppe HandelsZeitung und der EUROFORUM Gruppe und gehört zu den führenden Veranstaltern von Management-Tagungen und -Seminaren in der ganzen Schweiz. Die Verlagsgruppe HandelsZeitung ist Herausgeberin der «HandelsZeitung» sowie von sieben Wirtschaftszeitschriften. Der Name EUROFORUM steht in Europa für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops. Ausgewählte, praxiserfahrene Referenten berichten zu aktuellen Themen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung.

[www.euroforum.ch](http://www.euroforum.ch)

[www.handelszeitung.ch](http://www.handelszeitung.ch)

Per Fax an Brigitte Sommerhalder: +41-44-288 94 71