

Wer als Bank-Twitterer indes 1.000 Kunden-Follower hat, aber nur 10 Twittern selber „folgt“ - bei näherem Betrachten sind dies die Mitbewerber - zeigt, dass er den Dialog mit dem Kunden noch nicht will.

Ihre Kunden indes werden mit oder ohne Sie kommunizieren. Kunden im Web 2.0 berichten über ihre Kauf- und Beratererlebnisse. Und auch im 21. Jahrhundert ist es immer noch so, dass Kunden diese Kanäle eher für negative Kritik nutzen. Somit bleibt Ihnen nichts anderes übrig, als die Kanäle zu scannen, in denen Ihre Kunden über Sie kommunizieren. Und wenn Sie schon beim Scannen sind, können Sie ja auch gleich in den Dialog einsteigen. Ihr Kunde wird es Ihnen danken.

Das Web 2.0 mit all seinen Kanälen von Social Media Marketing in den unzähligen Online-Communities bis hin zu Twitter und Co. funktioniert bestens als Dialogsystem mit Ihren Kunden, wenn Sie es wirklich wollen und diese Kanäle auch nutzen, um bei genau diesen, Ihren Kunden, auch zuzuhören.

Tipps & Tricks für den erfolgreichen Einstieg in die Twitter-Welt



Axel Liebetrau

**Experte für
Bank & Innovation**

<http://twitter.com/aliebetrau>

Nehmen Sie sich Zeit und schauen Sie sich zuerst einmal in der neuen Welt um. Lassen Sie sich inspirieren! Ein schönes Beispiel zum Lernen ist die Umpquabank aus den USA. Unter dem Claim „Tweet Treat“ macht sie auf ihren Twitter-Kanal aufmerksam. Mitarbeiter stellen sich darin den spontanen Finanzfragen der Follower. Außerdem informiert die „Community Bank“ über Sponsoring-Aktivitäten von Sportveranstaltungen mit entsprechendem Hinweis auf „Free Food & Drinks“ und darüber, ob der firmeneigene Eiscreme-Truck in der Nachbarschaft auftaucht (<http://twitter.com/umpquabank>).

Für einen leichteren Einstieg in die Welt von Twitter, hier fünf Tipps & Tricks:

1. Erster Schritt: Nutzungs-Motivation schaffen – erst nur lesen!

Nicht krampfhaft Beteiligung einfordern. Lassen Sie sich und Ihren Followern Zeit bis aktiv Ihre Nachrichten kommentiert, weitergeleitet oder nachgefragt werden.

2. Externe Informationen einfließen lassen!

Nicht nur Informationen rund um Ihre Bank, sondern ganz bewusst bankfremde oder regionale Themen ergänzen.

3. Jeden Tag eine neue Welt!

Jeden Tag Nutzer mit neuem Content stimulieren (User-inspired statt User-generated). Falls Ihnen dies am Anfang zu viel ist, dann starten Sie im wöchentlichen Turnus, z.B. Montags mit dem VR-Wochenstart.

4. Werden Sie persönlich!

Geben Sie sich ein Gesicht und sprechen Sie Ihre Follower persönlich an. Schauen Sie einmal bei den englischen Genossen vorbei. „Bad at Singing – good with Money“ ein schönes Beispiel für eine kundennahe und persönliche Bank

<http://www.youtube.com/watch?v=kui070Twqc4>.

5. Ihr Twitter-Profil ist Ihre Visitenkarte!

Investieren Sie ein wenig in die Gestaltung Ihres Profils. Einfach nur Ihr Logo und fertig hat den gleichen Charme wie eine Visitenkarte aus dem Kopierer. Ein echtes Schwergewicht in guter Twitternutzung ist Reiner Calmund <http://twitter.com/calmund>. Sein professionelles Profil wirkt und überzeugt.

2 JAHRE GENOPACE

2 Jahre GENOPACE – Erfolg in Zahlen

Ein Rückblick mit Ausblick
von Jens Fehlauer

2 Jahre Genopace – Zahlen

- über 500 Mio. Euro Transaktionsvolumen – Steigerung 2008 bis 2009 um fast 100 %
- über 30 Partnerbanken – Steigerung 2008 bis 2009 um über 150 %
- bis zu 30 % Neukunden durch Anbindung von externen Vermittlern
- erfolgreichste Partnerbank in 2009 mit über 100 Mio. Euro Transaktionsvolumen
- 2. GENOPACE-Konferenz mit über 80 Teilnehmern aus 40 Volksbanken und Raiffeisenbanken

Die ersten beiden Jahre von GENOPACE waren geprägt von beständiger Entwicklung und Kontinuität: Stetigem Wachstum auf der Seite der Partnerbanken steht eine Konstanz auf der Seite der Produzenten gegenüber. Als Produktpartner standen uns von Anfang an die WL BANK, die MHB, die R+V und die DSL Bank zur Verfügung. Mit dem Produktangebot, das auf GENOPACE zur Verfügung steht, können wir dadurch fast alle Finanzierungen darstellen.

Allerdings machen wir auch keinen Hehl daraus, dass uns zur Abrundung und Komplettierung des Produktangebots noch ein Partner aus dem genossenschaftlichen Finanzverbund fehlt. Das Interesse unserer aktiven Partner und interessierten VR-Banken, Bausparverträge und Bauspardarlehen über GENOPACE vermitteln zu können, nimmt stetig zu. Leider müssen wir diese aber immer noch verträsten. Es gibt auf GENOPACE aktuell keine Möglichkeit solche Produkte zu vermitteln. Technisch haben wir für einen entsprechenden Anschluss alle Voraussetzungen getroffen. Unsere Muttergesellschaft hat auf unserer Schwesterplattform bereits eine Vielzahl von Bausparkassen angebunden. Die Anbindung einer genossenschaftlichen Bausparkasse mit allen Produkten stellt uns somit nicht vor eine erst zu nehmende Herausforderung. Nach wie vor stehen wir dafür bereit, im Sinne der VR-Banken doch noch die entsprechende Produktpalette anbieten zu können und würden ein solches Projekt mit höchster Priorität nach vorne treiben.