

Der Wohner erwartet für vor dem Hintergrund seiner vielen Aufgaben und Erfahrungen ein „Rundum-Sorglos-Paket“ von Experten

WOHNER



Wohner
Alter 45-59
Familie Schmidt

- Motiv:
 - Erste größere Instandhaltungen/ Modernisierung sind erforderlich (Fenster, Heizung, etc.)
 - Nutzerverhalten ändert sich
 - Anschlussfinanzierung
- Typische Anlässe (bei einer proaktiven Ansprache durch den Kunden):
 - Anschlussfinanzierung
 - Modernisierungsfinanzierung

Typische Ausgangslage

Ängste/ Befürchtungen

- Leben auch ohne Baustelle anstrengend genug
- Schlechte Erfahrungen mit Handwerkern bereits beim Hausbau/-kauf gesammelt
- Finanzierungsmodell geht nicht auf/ unwirtschaftlich

Hoffnungen/ Vorteile

- Kombination mit sowieso notwendiger Anschlussfinanzierung
- Danach erstmal Ruhe vor Reparaturen und steigenden Energiepreisen
- Erhöhung Wohnkomfort

Erwartungen an Bank/ Dienstleister

- „Rundum-sorglos-Paket“ von Experten
- Qualität muss stimmen

Quelle: The CO-Firm; Teilnehmer WS 2

Der Käufer wünscht sich ein schnelles Komplettpaket



Käufer
Alter 35-45
Familie Meyer

- **Motiv:**
 - Mietwohnung ist zu klein, Traum vom Eigenheim, Familiengründung, Eigenheim als größte Anschaffung des Lebens
 - Erwerb/ Eigentümerwechsel
- **Typische Anlässe (proaktiv):**
 - Abschluss Bausparvertrag bzw. Baufinanzierung

Typische Ausgangslage

Ängste/ Befürchtungen

- Finanzierung
- Vertrauen
- Kräftermäßige Überforderung

Hoffnungen/ Vorteile

- Sicher und altersgerecht
- Vorsorge für Kinder (Erbe)
- Beschäftigung durch neues Projekt

Erwartungen an Bank/ Dienstleister

- Schnelle (Komplett-)Begleitung
- Selber Hand anlegen
- Einfach und simpel

Quelle: The CO-Firm

Der Umwandler wünscht sich eine Komplettbegleitung, möchte aber auch selber Hand anlegen



Umwandler
Alter 60+
Familie Schneider

- **Motiv:**
 - Werterhalt/ -steigerung
 - Umbau (z. B. altersgerecht umbauen, Kinder-/ Arbeitszimmer in Gästezimmer umwandeln)
 - Ein neues Projekt
- **Typische Anlässe (proaktiv):**
 - Finanzierung läuft aus
 - Versicherung/ Bausparvertrag wird fällig

Typische Ausgangslage

Ängste/ Befürchtungen

- Überforderung finanziell und kräftemäßig
- Spielraum für andere Anschaffungen/ Pläne

Hoffnungen/ Vorteile

- Maximum mit begrenzten fin. Mitteln erreichen
- Vorfreude auf Zuhause

Erwartungen an Bank/ Dienstleister

- Schnelle (Komplett-)Begleitung
- Günstige Konditionen
- Förderung

Quelle: The CO-Firm