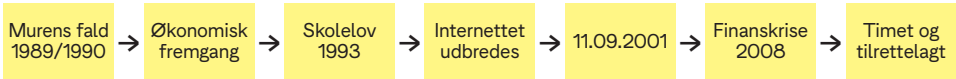




Tyd håndskriften på din unge digitale bankkunde

- Sanne Nisbeth, adjunkt på Zealand
- Signe Ebbesen, lektor på Zealand

Om Generation Z



Generationens karakteristika



Individorienteret

Ønsker nærværende og direkte kommunikation, som er målrettet den individuelle unge.



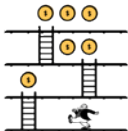
Tryghedssøgende

Meget opmærksom på sikkerhed i bred forstand – sikkerhed i forhold til at gebærde sig online og socialt.



Digitale indfødte

Den første generation, der er opvokset med de sociale medier (SoMe). De kan ikke huske en tid uden en mobil og online tilgængelighed.



Motiveres af gamification

Opvækst præget af gamificerende elementer og online belønninger.

Projektets løsningsforslag

1

Gå-hjem-møde

Fagligt oplæg evt. kombineret med et socialt indslag tilpasset den individuelle kunde.

2

Kort videoklip

Kort fagligt videoklip, der kan sendes til den unge kunde forud for et kundemøde til at skabe tryghed forud for mødet.

3

Personlig anerkendelse (på SMS)

Personlig besked til den unge kunde med anerkendelse af den unge kundes indsats.

Projektets anbefalinger

→ Svartid

Prioriter at give de unge kunder svar indenfor 24 timer.

→ Fast rådgiver

Prioriter at de unge kunder får en fast rådgiver, som kan opbygge en relation i øjenhøjde.

→ Skræddersy gå-hjem-møder

Skræddersy gå-hjem-møder til den konkrete målgruppe, så det er aktuelt og relevant. Invitationen skal være individualiseret og personlig.

→ Brug videoklip

Integrer korte videoer i tilbuddet til de unge kunder og markedsfør dette overfor målgruppen.

→ Husk personlig anerkendelse

Gør personlig anerkendelse en fast opgave for rådgivere (der har unge kunder i porteføljen).

Læs mere her →

