

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XI
Abkürzungsverzeichnis.....	XV
1 Loyale Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen als Eckpfeiler für die Reorganisation des Privatkundengeschäfts in Kreditinstituten am Beispiel eines Beratungskonzepts für Senioren - Ausgangsfragen und Anlage eines interdisziplinären Forschungsprojekts	1
1.1 Zur Ausgangslage des Vorhabens	1
1.2 Zur Anlage der Untersuchung	7
2 „Die neuen Alten“ - Einflussfaktoren und Entwicklungstrends des Seniorenmarktes	15
2.1 Begriff, Ansprache und Abgrenzung der Senioren	15
2.2 Demographische und individuelle Alterung.....	18
2.3 Netzwerke im Alter: Haushalts- und Familienstrukturen.....	21
2.4 Wirtschaftliche Situation im Alter.....	28
2.5 Wohnsituation im Alter	34
2.6 Nutzung der „freien“ Zeit im Alter	36
2.7 Gesundheitliche Auswirkungen der Alterung	40
2.8 Kaufkraft und Nachfrageverhalten der Senioren.....	42
2.9 Altersbedingte Belastungen der Gesellschaft.....	48
2.10 Zusammenfassung Herausforderung Alter(n).....	51
3 Senioren als Nachfrager von Finanz- und Verbunddienstleistungen - Bedarfsanalyse	55
3.1 Originäre Bedürfnisse, Ziele und Motive älterer Menschen	55
3.2 Altersspezifische Produktnutzung in Abhängigkeit von Lebensphasen und daraus resultierenden veränderlichen Zielen.....	59
3.3 Sekundäre Bedürfnisse, (Neben-) Bedingungen der Nachfrage.....	67
3.4 Nachfragehindernisse	74
3.5 Zusammenfassung: Anlässe und Schwerpunkte seniorenspezifischer Nachfrage	76
4 Seniorenspezifische Finanz- und Verbunddienstleistungen - Bestandsanalyse	79
4.1 Bestimmungsfaktoren, Defizite und Potenziale des Seniorenmarktes	79
4.2 Beispiele (senioren-) marktpolitischer Entscheidungen aus der Finanzdienstleistungs-Praxis.....	83
4.3 Segmentierungsansätze im Seniorenmarkt.....	95

4.4	Senioren-spezifische Marktbearbeitung mit Hilfe modularer Wahlangebote	106
5	Pilotierung des Seniorenkonzepts in der Sparkasse Gelsenkirchen	113
5.1	Hintergrund des „Pilotfalles Gelsenkirchen“	113
5.2	Entwicklung und Testphase des Beratungs- und Betreuungskonzepts für Senioren ..	124
5.3	Erste Umsetzungsergebnisse und Schwerpunkte eines neuen Beratungs- und Betreuungsverständnisses	130
6	Ausblick und Schlussbemerkungen.....	139
6.1	Entwicklungsperspektiven des Beratungs- und Betreuungskonzepts für Senioren	139
6.2	Voraussetzungen für die Übertragbarkeit des Beratungs- und Betreuungskonzepts ..	144
6.3	Zusammenfassung	148
	Anhang A: Beschreibung und Abgrenzung wesentlicher Begriffe	153
	Anhang B: Leitfaden für Expertengespräche mit Geschäftsstellen-, Abteilungs- bzw. Marktbereichsleitern.....	161
	Anhang C: Leitfaden für Gespräche mit regionalen Experten	165
	Anhang D: Leitfaden für Expertengespräche mit Kunden	167
	Anhang E: Gesprächsleitfaden für Kommunikationsforen	169
	Anhang F: Beratungsbogen/ Gesprächsleitfaden	173
	Anhang G: Bewertungsbogen	185
	Literatur- und Quellenverzeichnis	189