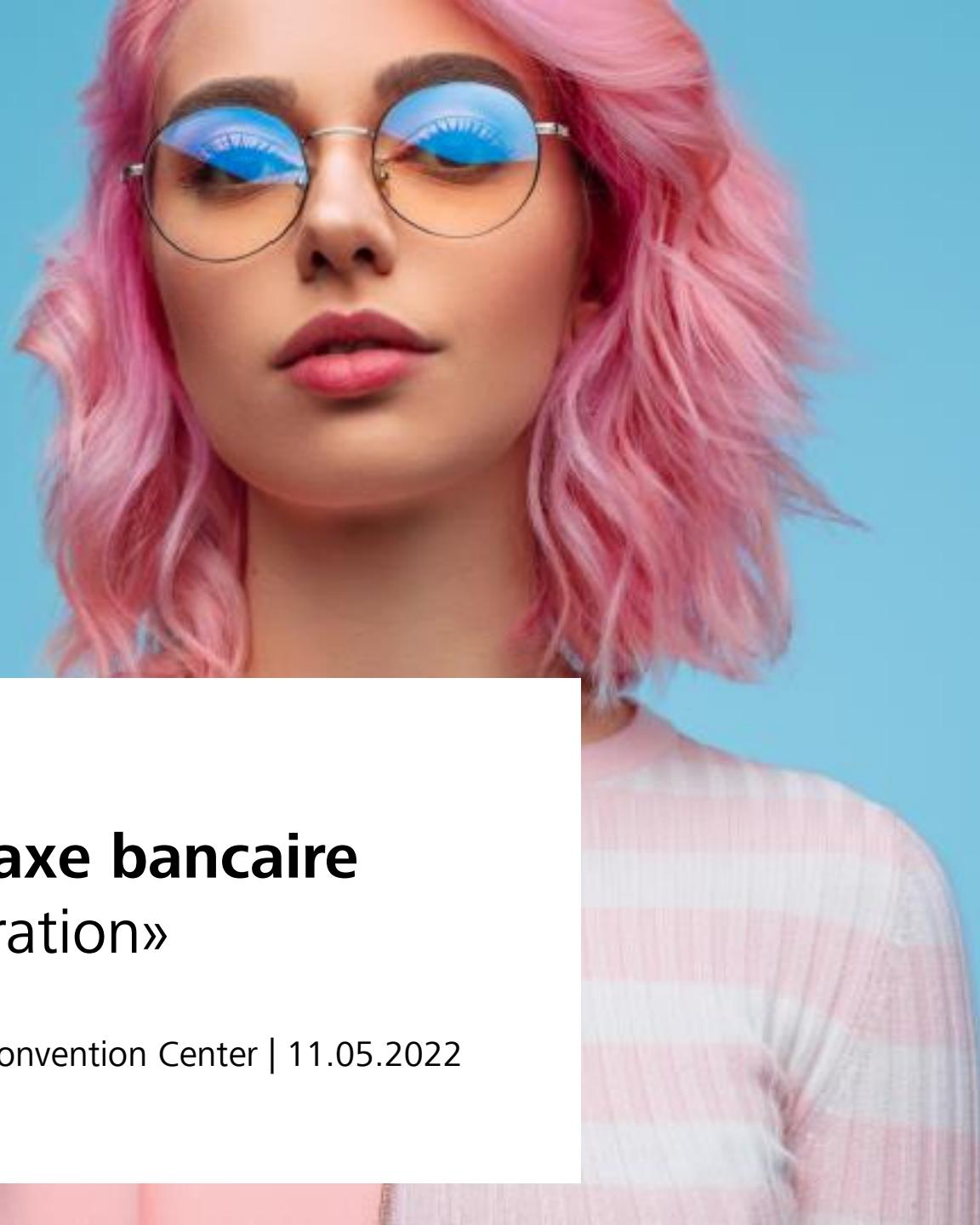


**RAIFFEISEN**



**Workshop 1**  
**Approfondissement de l'axe bancaire**  
Evénement «Nouvelle génération»

Valentin Jeanneret et Fantin Veyre | SwissTech Convention Center | 11.05.2022



Le segment jeunesse, des efforts utiles?

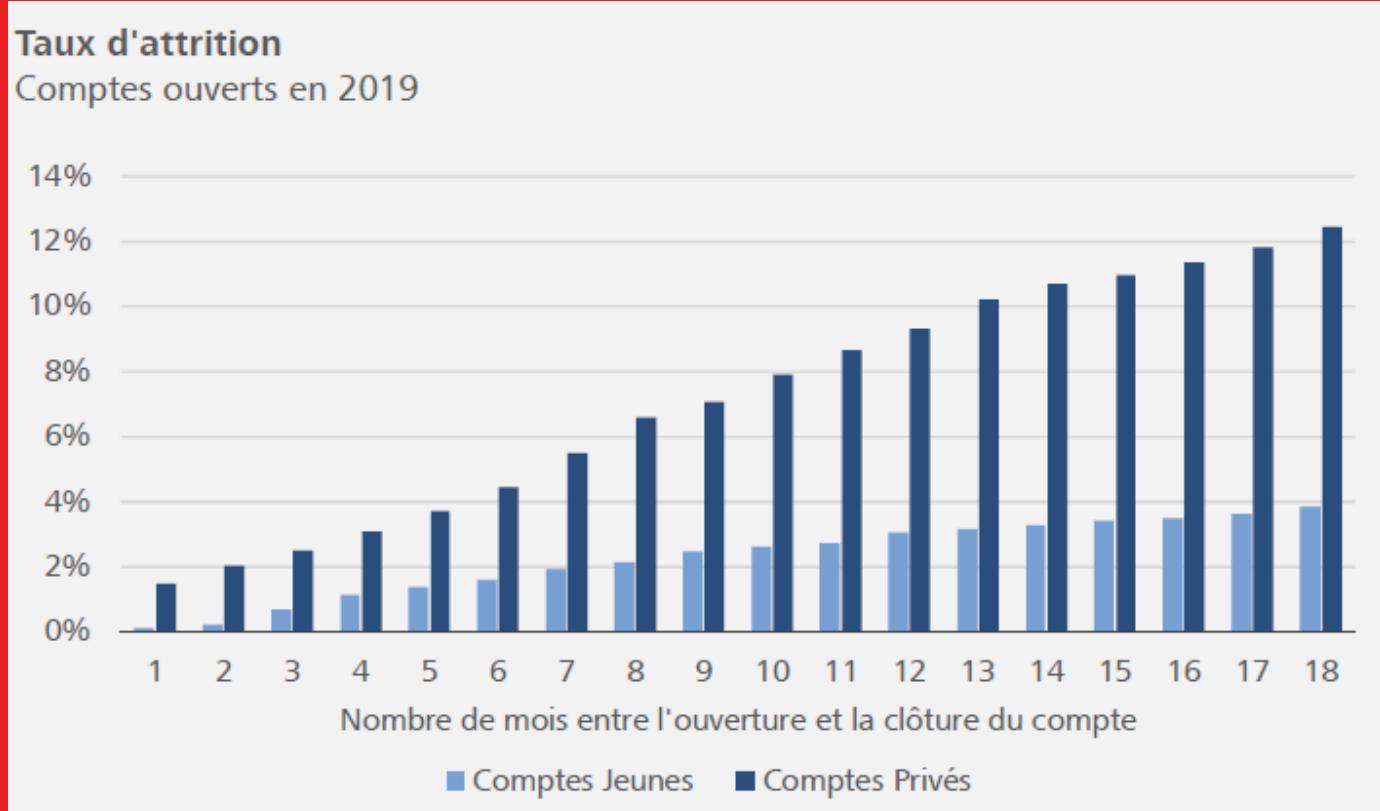
# 9%

DES COMPTES PRIVÉS SONT  
CLOTURÉS APRÈS 12 MOIS...

## VS.

# 3%

DES COMPTES JEUNESSES SONT  
SONT CLOTURÉS APRÈS 12 MOIS...



A close-up photograph of a young woman with light brown hair and freckles. She is smiling broadly, showing her teeth. Her hands are visible, holding a white smartphone. The background is dark and out of focus.

Quels sont les services et  
produits qu'un jeune attend de  
sa banque ?

# 60% TWINT

81 réponses obtenues lors du sondage Menti

Cartes pour paiements en ligne	49%
Banque digitale sur smartphone	35%
Accès simple aux produits 24/7	12%
Conseil / accompagnement online + option physique	11%
Avantages et rabais	10%
Ouverture en ligne	9%
Pas de frais à l'étranger	7%
Chatbot	6%
Accès aux cryptomonnaies	5%
Meilleurs taux	4%
Accès aux monnaies étrangères	2%
Cash	1%
Facilité d'investir	1%

A close-up photograph of a person's hand holding a light-colored t-shirt on a white plastic hanger. The t-shirt is the focal point, with a row of similar hangers visible in the background, suggesting a clothing store or closet. The lighting is soft, and the overall composition is clean and minimalist.

Qu'est-ce qui te ferait quitter  
ta banque?

# 42%

**Frais élevés / tarifs pas assez concurrentiels**

76 réponses obtenues lors du sondage Menti

Problème de réputation	17%
Conseil peu accueillant / sympathique	14%
Pas disponible	11%
Pas assez d'offres pour les jeunes	11%
Technique (conseil online, mauvaise appli)	11%
Mauvais service, des erreurs commises	9%
Trop de complexité	1%
Pas assez simple d'investir	1%

Quelle serait la pire façon  
de te recevoir ?



# 33%

**Conseiller désagréable**

70 réponses obtenues lors du sondage Menti

<b>Mauvaise considération liée à la jeunesse</b>	<b>24%</b>
<b>Attente / retard du conseiller</b>	<b>13%</b>
<b>Pas de solutions à mes problèmes</b>	<b>10%</b>
<b>Un conseiller trop formel</b>	<b>4%</b>
<b>Lieu désagréable</b>	<b>3%</b>
<b>Accueil au guichet et non dans un salon</b>	<b>3%</b>
<b>Vente forcée</b>	<b>1%</b>
<b>Tutoiement d'emblée</b>	<b>1%</b>

**17%** estime qu'un bon accueil, dans la bonne humeur, avec un café ou un verre d'eau, est la meilleure façon de les recevoir.

**16%** estime qu'un conseiller qui vulgarise et qui met à l'aise rapidement fera forte impression.

Un conseil pour le directeur de  
ta Banque ?



# 16%

**Être attentif à l'éthique, au renouvelable pour un meilleur avenir.**

58 réponses obtenues lors du sondage Menti

Axer la stratégie/comm vers les jeunes	12%
Considérer la jeunesse et vulgariser	12%
Considérer ses employés	10%
Abandonner le dress-code formel	9%
Rencontrer plus de clients	3%
Faire des cadeaux	3%
Continuer de développer le digital	3%
Maintenir une présence humaine dans les banques	3%

# Merci