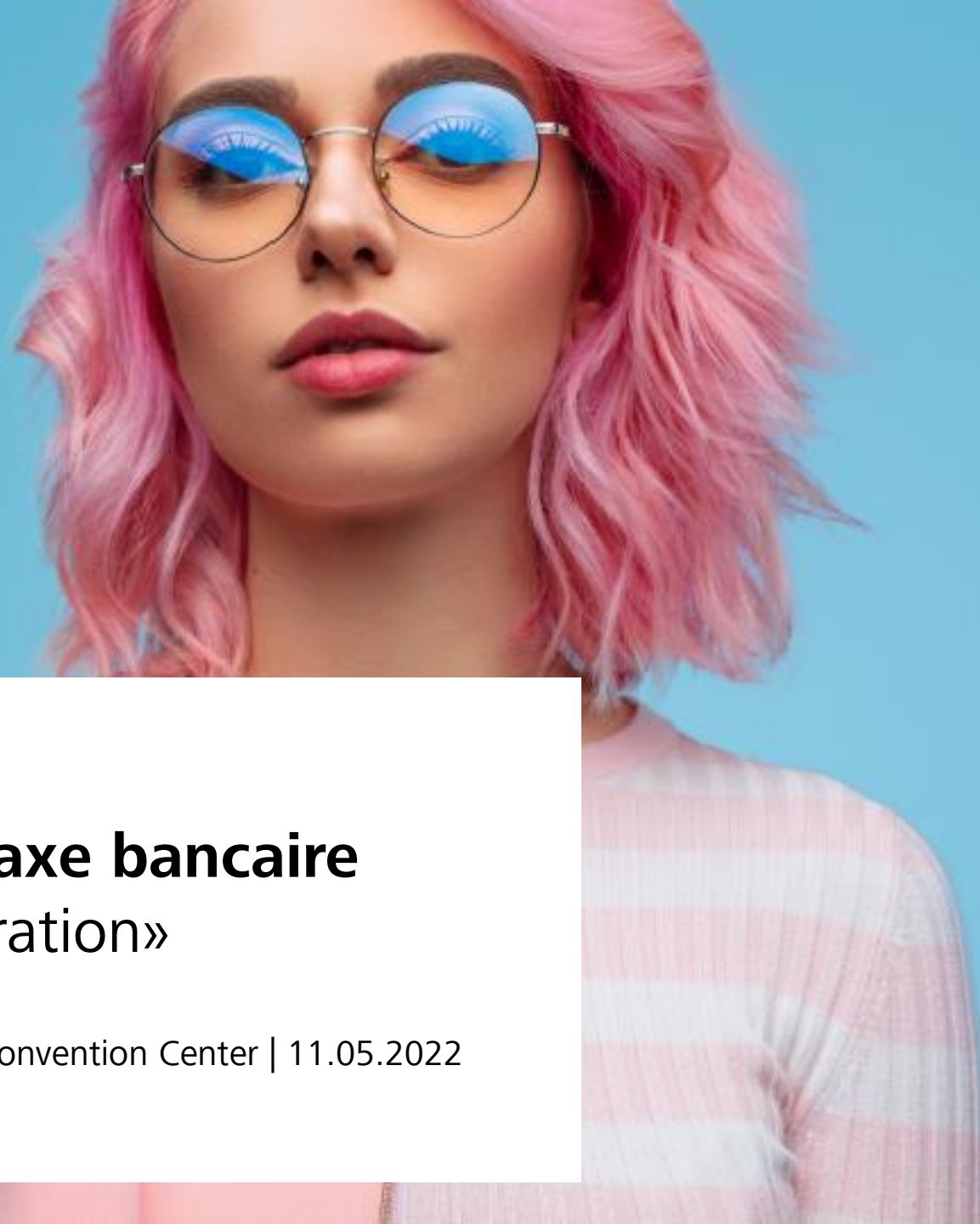


RAIFFEISEN



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

Valentin Jeanneret et Fantin Veyre | SwissTech Convention Center | 11.05.2022



Le segment jeunesse, des efforts utiles?

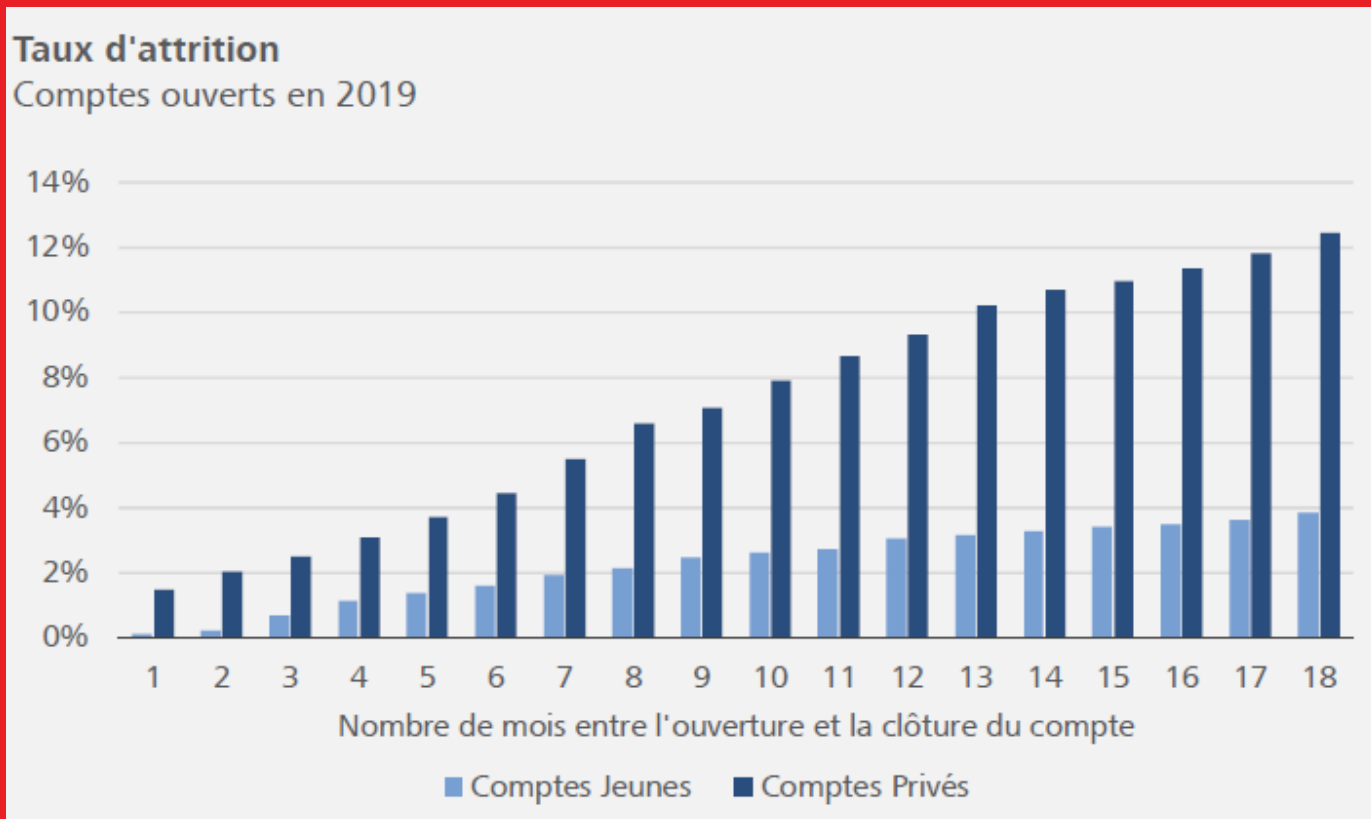
9%

**DES COMPTES PRIVÉS SONT
CLOTURÉS APRÈS 12 MOIS...**

Vs.

3%

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



A young woman with freckles is smiling broadly, looking upwards and to the right. She is holding a white smartphone in her hands, which are positioned in front of her face. The background is slightly blurred, showing what appears to be a wooden structure. The overall mood is happy and engaged.

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

60%

TWINT

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%

81 réponses obtenues lors du sondage Menti

A close-up photograph of a hand holding a white t-shirt on a hanger. The hand is positioned on the left side of the frame, with the thumb and index finger gripping the top edge of the shirt. The t-shirt is hanging from a white plastic hanger, which is part of a long row of similar hangers extending into the background. The background is slightly blurred, showing more hangers and clothing. The lighting is soft and even. The overall scene suggests a clothing store or a wardrobe.

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

42%

Frais élevés / tarifs pas assez concurrentiels

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%

76 réponses obtenues lors du sondage Menti

A woman with her hair in a ponytail, wearing a light pink blouse, sits on the left side of a wooden table, gesturing with her hands as if speaking. A man in a dark blue shirt sits on the right side of the table, facing away from the camera. In the center, a large monitor displays a video conference with three participants: a man in a light blue shirt at the top, a man with a beard in a dark shirt at the bottom left, and a woman with red hair in a light blue shirt at the bottom right. A laptop is open on the table in front of the woman. The room has white brick walls, large windows with sheer curtains on the left, and a whiteboard on the right. A projector is mounted on the ceiling.

**Quelle serait la pire façon
de te recevoir ?**

33%

Conseiller désagréable

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

70 réponses obtenues lors du sondage Menti

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.

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%

58 réponses obtenues lors du sondage Menti

Merci