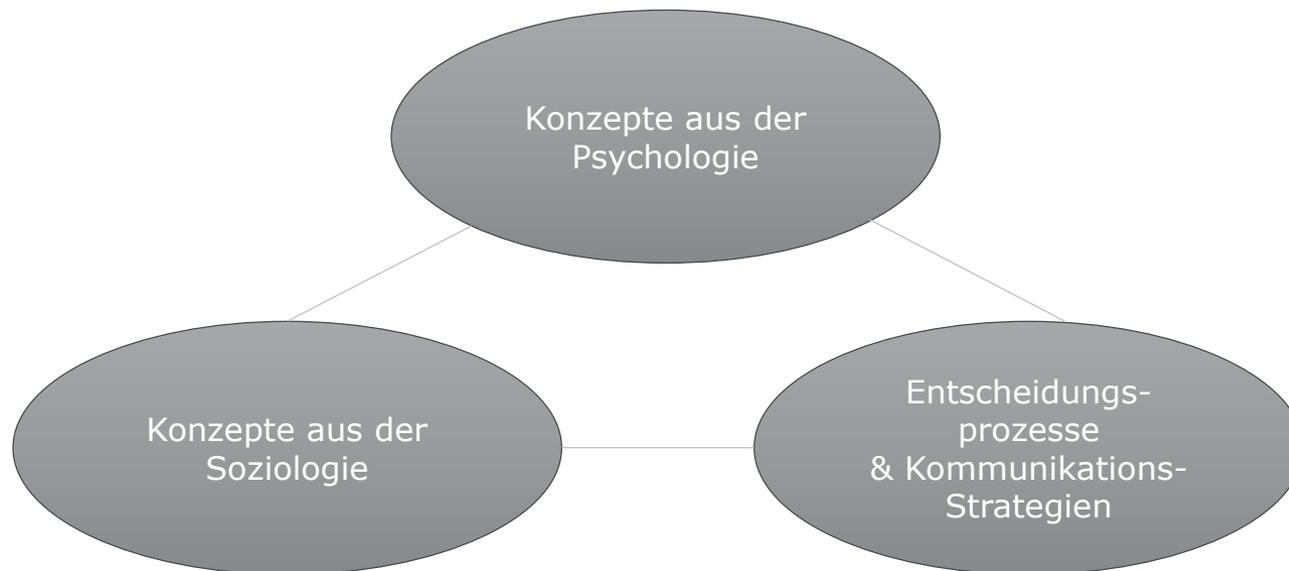


Erkenntnisse der Forschung im Bereich „Behavioural Sciences“ für bessere Ergebnisse im Umgang mit Kunden

Dr. Marcus Siegl & Daniel Degen

Wofür steht „Behavioural Sciences“?



Behavioural Sciences = Untersuchung menschlichen Verhaltens (funktional & dysfunktional)

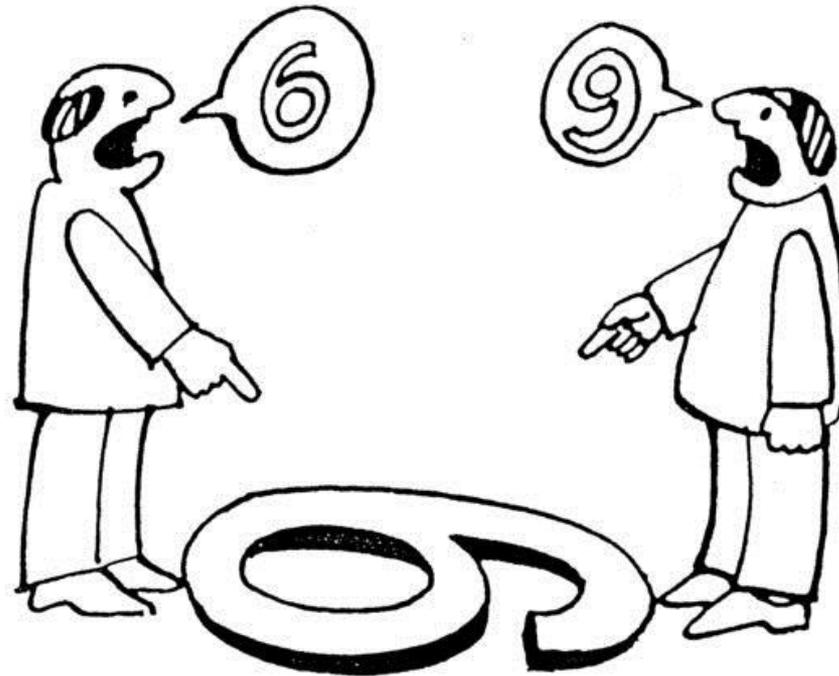
Wie entsteht menschliches Verhalten?

Genetische Grundlagen und Umwelteinflüsse



Beispiel: Individuelle Wahrnehmung

Einflussfaktoren für (individuelles) Verhalten

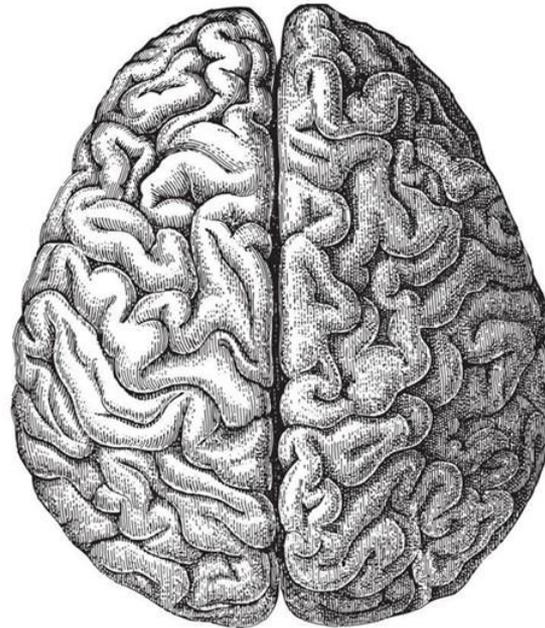


Daniel Kahneman: Schnelles Denken, langsames Denken

System 1

Schnelles Denken,
intuitiv, wenig
Aufwand

2 x 5



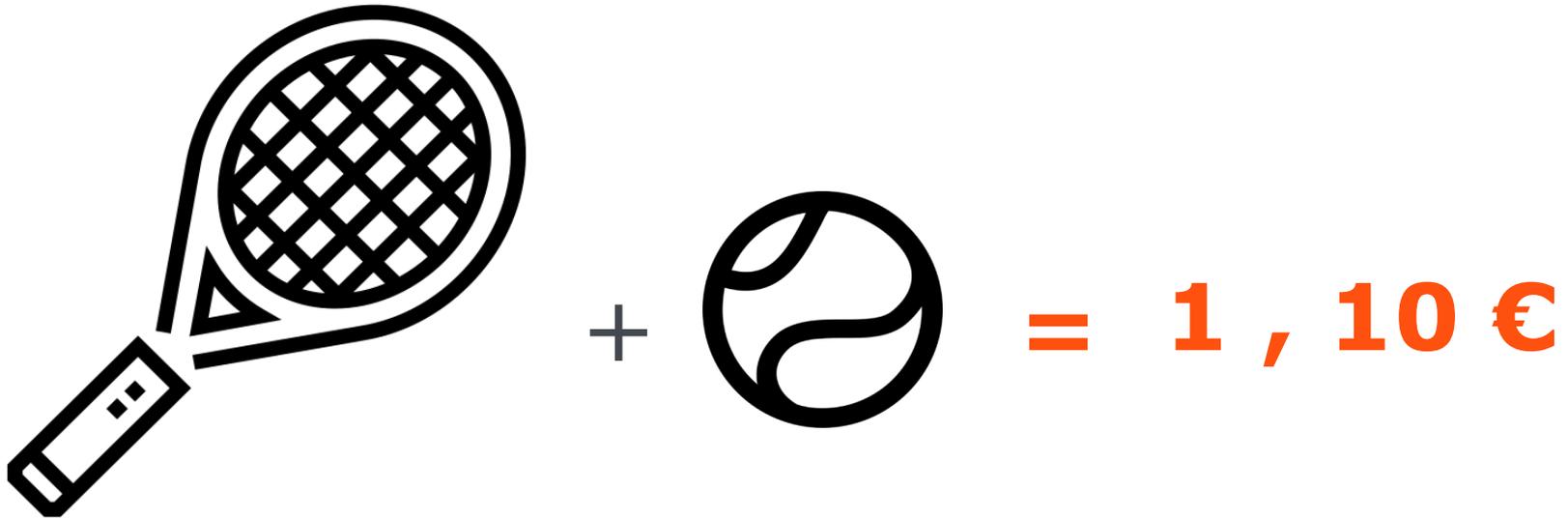
System 2

Langsames Denken,
analytisch,
angestrengt

12 x 14

Ergebnis: Entscheidungen sind oftmals fehlerhaft

Ein Beispiel: Welches System dominiert?



Wenn ich mehr Zeit gehabt hätte, dann...



Gleichung 1: $T + B = 1,10 \text{ €}$

Gleichung 2: $T = (B + 1)$

$$\Rightarrow (B + 1) + B = 1,10 \text{ €}$$

$$\Rightarrow 2B + 1 = 1,10 \text{ €}$$

$$\Rightarrow \underline{\underline{B = 0,05 \text{ €}}}$$



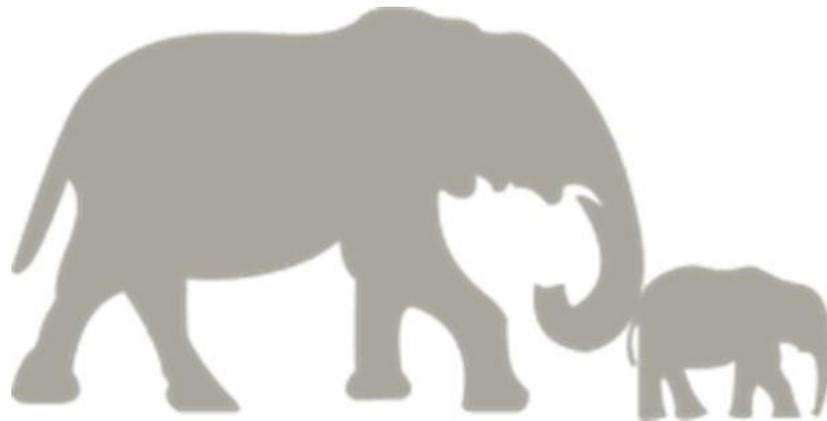
$$\underline{\underline{T = 1,05 \text{ €}}}$$



Menschen tun merkwürdige Dinge...



Nudging



- Der Schubser in die „richtige“ Richtung
- Ziel einer positiven Verhaltensänderung

Nudges im Alltag



Nudges im Alltag



Nudges im Alltag

Lake Shore Drive
Chicago



Nudges im Alltag



Grundprinzip aus der Soziologie: Menschen sind soziale Wesen → social norms





Nudging im Forderungsmanagement

Nudge Team / BIT (2016): Verbesserung der Beitreibung von Strafzetteln



ONSTREET
P A R C
PARKING AUTHORITY OF RIVER CITY

January 29, 2016



Dear Driver,

Our records show that you have not yet paid a parking fine that you received in Louisville 45 days ago.

The majority of drivers who receive a parking fine in Louisville pay it within 13 days. If you do not pay your fine, your debt will be referred to a third-party collection agency.

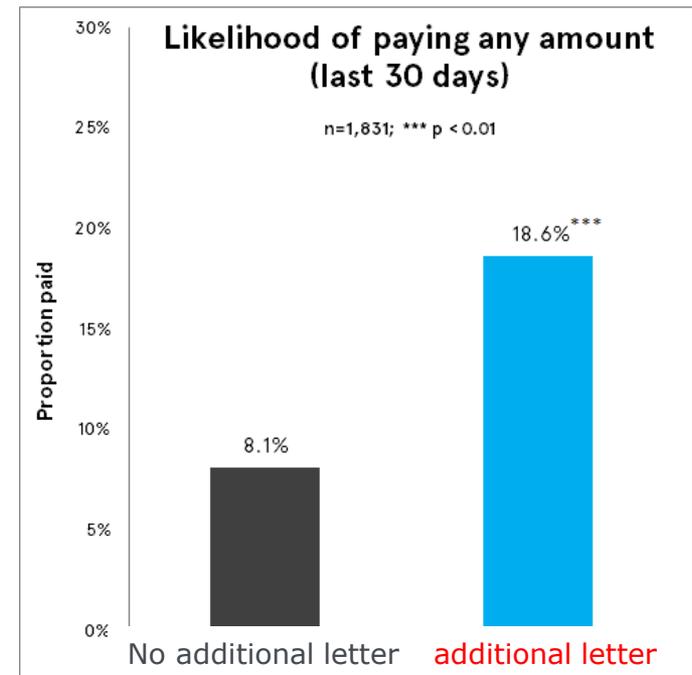
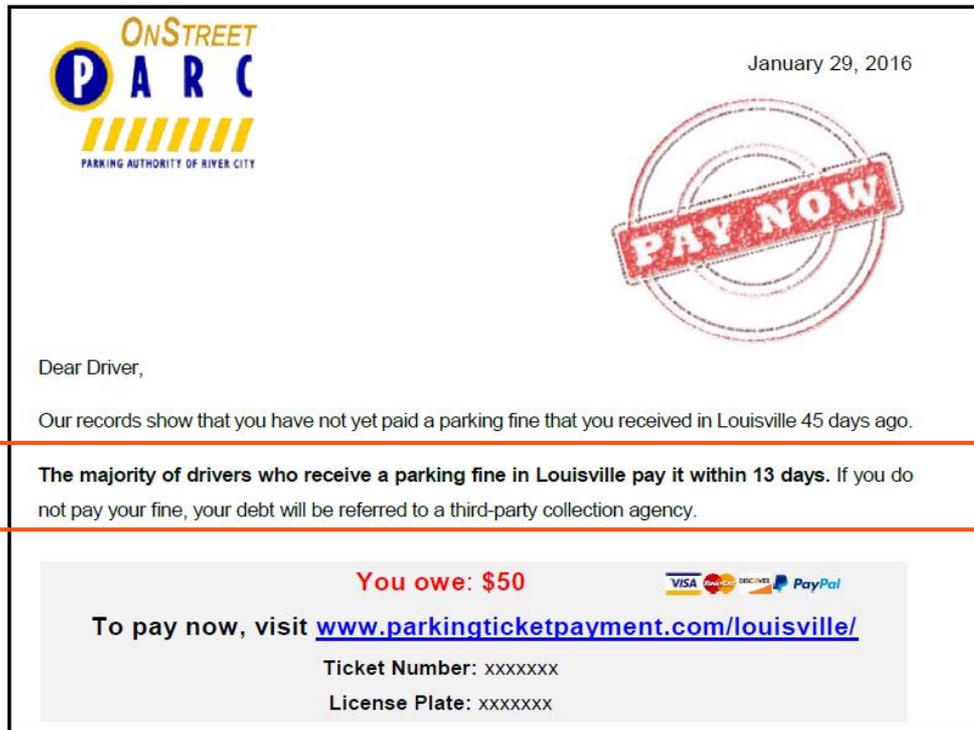
You owe: \$50

To pay now, visit www.parkingticketpayment.com/louisville/

Ticket Number: xxxxxxxx
License Plate: xxxxxxxx



Nudge Team / BIT (2016): Verbesserung der Beitreibung von Strafzetteln



Lowell auf einen Blick: Nr. 2 im FM in Europa

Gruppe

Rund
€21
Mrd.
Servicing

3.400+
Portfolios

Über
4.500
Kollegen



€2,2
Mrd
Portfolio
Kaufpreise

Globale Investoren
Permira & Ontario Teachers' Pension Fond

DACH

Über
1.500
Kollegen



Über
65
Jahre
Erfahrung

Mehr als
€17
Mrd.
Forderungs-
volumen

 UK

 Deutschland

 Schweiz

 Österreich

 Norwegen

 Finnland

 Schweden

 Dänemark



Wir fördern das



Lowell USPs: Über 65 Jahre Erfahrung und viele Daten zu Konsumenten... Lowell





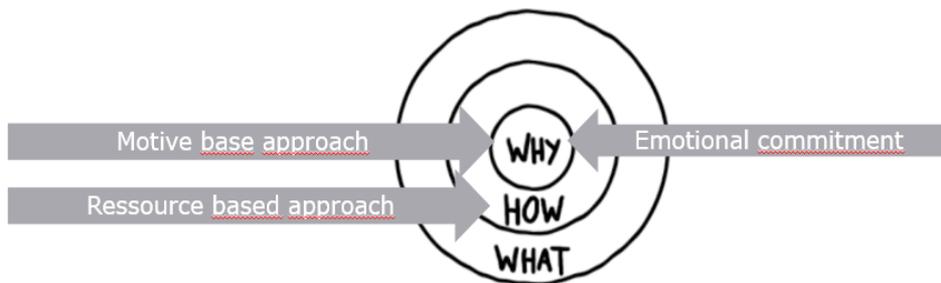
Anwendung der Erkenntnisse bei Lowell:

- **Änderung der schriftlichen Kommunikation**
- **Neue Gesprächsführung im Communication Center**

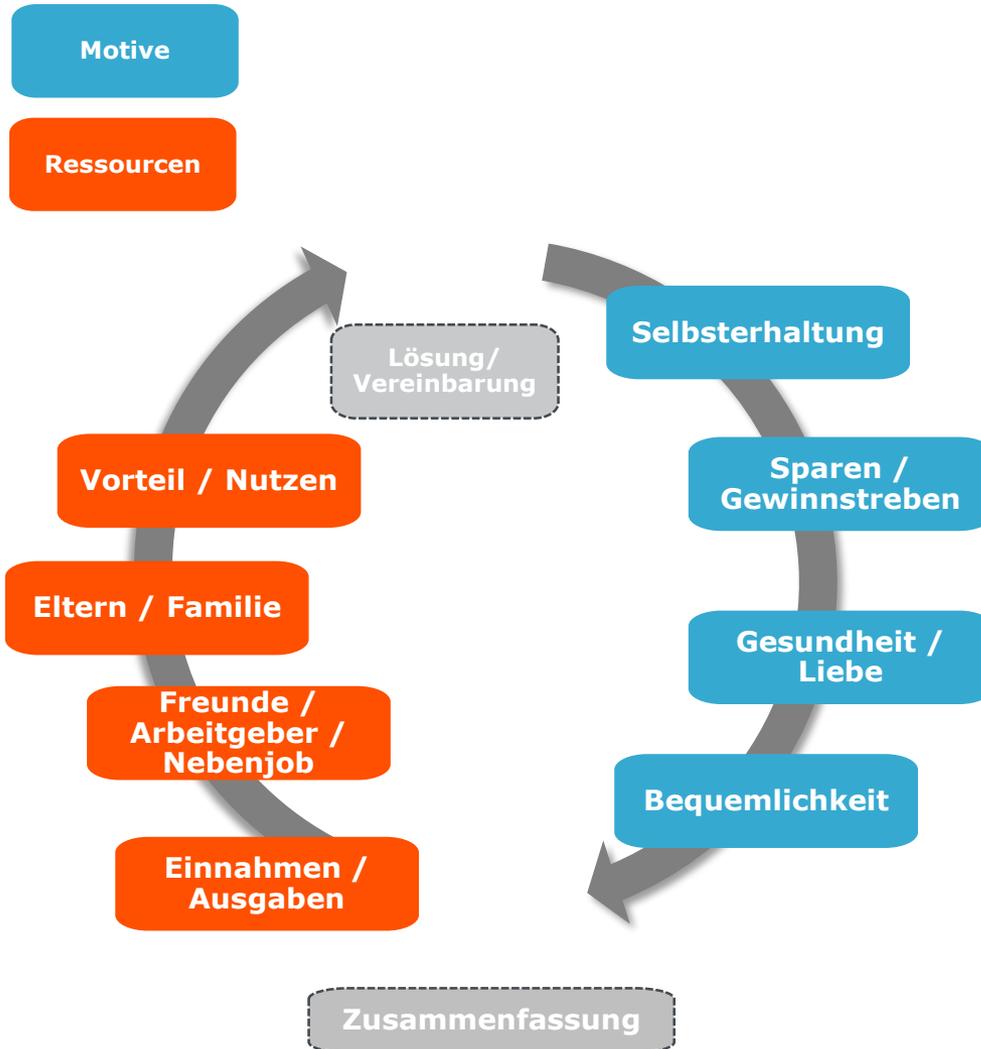
Beziehungsaufbau / Anliegen Erkennung



- „Ich freue mich, dass Sie sich bei mir melden“
- „Heute ist es mein Ziel eine ganzheitliche Lösung für Ihre Situation zu finden...“
- „Ich finde es klasse, dass Sie sich schon Gedanken gemacht haben, lassen sie uns gemeinsam einmal schauen... “
- „Um unser gemeinsames Ziel zu erreichen, die bestmögliche Lösung für Sie zu finden, habe ich folgende Frage an Sie...“



Motiverkennung / Ressourcenermittlung



- „Nur mal für einen Moment angenommen... die Sache wäre hier komplett vom Tisch. Was würde sich dadurch konkret für ihr Leben verändern?“
- „Wie haben Sie sich in der Vergangenheit geholfen wenn es finanziell enger wurde?“
- „Viele meiner Kunden machen es genauso wie Sie / hilft folgendes...“
- „Lassen Sie uns mal gemeinsam durch ihren Tag gehen..., um zu schauen wo wir noch 1-3 Euro einsparen können?“

Vereinbarung



- „Klasse, dass wir nun eine Lösung gefunden haben, die sich so gut für sie anfühlt. Zum Frühlingsanfang werden Sie somit...(Motiv)“
- „Können Sie mir fest versprechen...?“
- „Ich gebe Ihnen meinerseits mein Wort, dass...!“

Konsistenz-
prinzip

Reziprozität

Fazit, Herausforderungen & Ausblick

- Nudging funktioniert (auch) im Forderungsmanagement
- ABER: Datenbeschaffung ist zentrale Herausforderung
- Statistische Modelle versus kausalanalytische Modelle
- Testen, testen, testen (a/b Tests) - und lernen
- Optimierung Zahlungseingang versus Reduzierung operative Kosten



Vielen Dank.
Haben Sie Fragen?



