

# NEWS LETTER

03 / 2025

Hapag-Lloyd

CSAV

Hapag-Lloyd

AARAUinvest ag

# EINORDNUNG DER CUSTOMER EXPERIENCE (CX) BEI DER AARAUINVEST AG

*Die Bedeutung der Customer Experience (CX) hat in der Finanz- und Vermögensberatung in den letzten Jahren stark zugenommen. Für unser Unternehmen, welches auf qualitativ hochwertige Beratung und langfristige Kundenbeziehungen setzt, ist CX ein entscheidender Hebel zur Differenzierung, für Vertrauen und nachhaltigen Erfolg.*

In einer Welt, in der Finanzdienstleistungen zunehmend standardisiert und digitalisiert werden, bevorzugen wir bei der AarauInvest AG bewusst einen anderen Weg: Die menschliche und persönliche Gestaltung Ihrer Customer Experience (CX). Warum dieses Thema so zentral für uns ist und wie es unsere gemeinsame Zukunft prägt, möchten wir Ihnen in dieser Kolumne näher erläutern.

Customer Experience, also das Kundenerlebnis, beschreibt die Gesamtheit aller Eindrücke, die Sie als Kundin und Kunde im Laufe unserer Zusammenarbeit sammeln. Es geht dabei nicht nur um die Renditeentwicklung Ihrer Anlagen oder die Treffsicherheit unserer Anlageempfehlungen, sondern auch um das Gefühl, dass Ihre Ziele und Wünsche verstanden und priorisiert werden. Es ist das Vertrauen, das Sie uns entgegenbringen. Das Vertrauen entsteht vor allem durch den persönlichen Austausch, durch das aufmerksame Zuhören und das einfühlsame Verstehen der individuellen Bedürfnisse und Lebenssituationen.

## **Customer Experience als strategisches Element bei der AarauInvest AG**

Customer Experience umfasst bei AarauInvest AG alle Erlebnisse und Berührungspunkte, die eine Kundin oder ein Kunde im Rahmen ihrer Beziehung zu unserem Unternehmen erfährt.

Angefangen von der ersten Kontaktaufnahme über die Beratung bis hin zur fortlaufenden Betreuung. Jeder Schritt beeinflusst, wie die Kundschaft die Dienstleistung wahrnimmt und ob sie Vertrauen und Loyalität entwickelt.

## **Welche Faktoren begünstigen eine optimale Customer Experience?**

### **Vertrauensbildung**

Finanzielle Entscheidungen sind emotional und oft weitreichend. Eine gute CX gibt Kunden das Gefühl von Sicherheit und Verlässlichkeit. Die AarauInvest AG positioniert sich durch empathische und transparente Kommunikation als vertrauensvolle Partnerin, welche die Bedürfnisse und Ziele ihrer Kundschaft ernst nimmt.

### **Differenzierung im Wettbewerb**

Da Finanzdienstleistungen und Finanzprodukte oft standardisiert angeboten werden, liegt die Differenzierung in der Qualität des Kundenerlebnisses. Die AarauInvest AG hebt sich durch personalisierte Betreuung und ein vertieftes Verständnis der individuellen Lebenssituationen ihrer Kundschaft ab.

## **Förderung von Loyalität**

Zufriedene Kundschaft bleibt erhalten. Eine konsistente, positive CX stärkt die Kundenbindung und sorgt für nachhaltige Beziehungen.

## **Stärkung des Empfehlungsmarketings**

Weiterempfehlungen sind in der Vermögensverwaltung von zentraler Bedeutung. Kunden, die ein positives Kundenerlebnis empfinden, empfehlen AarauInvest AG weiter – ein für uns wesentlicher Wachstumsfaktor.

## **Customer Lifecycle Journey**

In der Literatur wird Customer Lifecycle Journey wie folgt umschrieben:

### **Phase 1.** Aufmerksamkeit und Erstkontakt:

Vertrauen aufbauen, Wertversprechen klar kommunizieren, potenzielle Kunden über digitale Kanäle erreichen.

### **Phase 2.** Beziehungseröffnung und Beratung:

Reibungslose Abläufe, klare Kommunikation und individuelle Beratung als Grundlage für die Vertrauensbildung.

### **Phase 3.** Betreuung und Entwicklung:

Regelmässige Updates und proaktive Empfehlungen, um Fortschritte sichtbar zu machen und Engagement zu fördern.

### **Phase 4.** Bindung und Loyalität:

Langfristiges Vertrauen durch Konsistenz und Zusatzleistungen stärken, emotionale Bindung fördern.

### **Phase 5.** Empfehlung und Markenbotschaft:

Zufriedene Kundschaft zu Botschaftern machen und Wachstum durch Empfehlungen fördern.

Abschliessend möchten wir betonen, dass Customer Experience für uns weit mehr ist als nur ein modernes Schlagwort. Sie ist Ausdruck unserer Philosophie, dass Sie, liebe Kundinnen und Kunden, im Mittelpunkt stehen und dass es die persönlichen, oft unsichtbaren Werte sind, die den Unterschied ausmachen können.

Bei AarauInvest AG setzen wir uns mit Leidenschaft dafür ein, Ihnen ein Erlebnis zu bieten, das auf Vertrauen, Empathie und individueller Betreuung basiert. Wir sind überzeugt, dass diese Werte auch in Zukunft der Schlüssel zu einer erfolgreichen und zukunftssicheren Zusammenarbeit sein werden.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und freuen uns darauf, Sie auf dem gemeinsamen Weg in eine Zukunft zu begleiten, in der Menschlichkeit und persönlicher Kontakt genauso wichtig sind wie präzise Analysen und wirtschaftlicher Erfolg.



Quelle: Constantin Wenning, Unsplash.com

---

# Rückblick

*Gute Stimmung an den globalen Finanzmärkten zum Jahresauftakt. Mit Beginn der zweiten Amtszeit von Donald Trump am 20. Januar 2025 änderte sich Vieles.....*

Anlegerinnen und Anleger erfreuten sich zu Beginn des Jahres über weiter steigende Aktienkurse an den wichtigen Börsenplätzen. So erreichten die US Börsenindizes S&P500 und der Technologie-Index Nasdaq neue Rekordstände. Mit der Vereidigung von Donald Trump als 47. Präsidenten der Vereinigten Staaten am 20.01.2025 standen die Finanzmärkte ganz im Zeichen des Regierungswechsels. Präsident Trump begann seine zweite Amtszeit mit einer Flut von politischen Ankündigungen und Drohungen. Ganz nach seinem Motto «America first» versucht die US-Regierung, die Rückführung strategischer Produkte und Materialien in die USA durchzusetzen, in dem sie hohe Strafzölle ankündigte. In erster Linie betroffen sind Mexiko, Kanada, EU und China. Als Gegenmassnahme verhängte Kanada umgehend Vergeltungszölle in der Höhe von 25% auf US-Importen mit einem Volumen von CAD 30 Mrd. Für China verdoppelte Trump die Strafzölle auf 20%. Im Gegenzug führte China Zölle auf Landwirtschaftsprodukten in der Höhe von 10 bis 15% ein. Auch die EU verhängte Strafzölle auf gewissen US-Produkten.



Quelle: Frank Mckenna, Unsplash.com

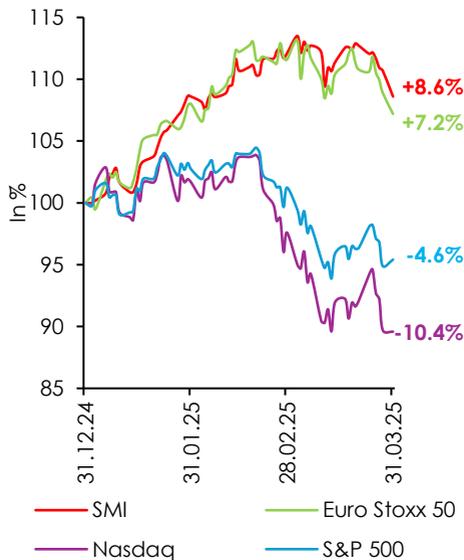
Was den US-Aktienbörsen ebenso wenig behagte, war die Erkenntnis, dass Donald Trump durchaus bereit zu sein scheint, mit seinen Massnahmen eine vorübergehende Störung der Wirtschaftstätigkeit und höhere Inflation in Kauf zu nehmen. Unterdessen wurden mehr und mehr Befürchtungen laut, die US-Wirtschaft könnte in eine Rezession abgleiten. Aufgrund der zunehmenden Unsicherheit für Investoren, Unternehmen und Konsumenten kam es an den US-Aktienbörsen zu Gewinnmitnahmen. Technologie Aktien mussten verstärkt Federn lassen, auch wegen Sorgen über «Deepseek». Das chinesische Startup Unternehmen lancierte ein leistungsstarkes KI-Modell, welches zu einem Bruchteil der Trainings- und Inferenzkosten erstellt wurde, im Vergleich zu führenden Modellen von US-Unternehmen. Zum Zeitpunkt der Ankündigung aus China brach die Aktie des Chipherstellers und Branchenleaders Nvidia an einem Tag um 17% ein. Nach einer ersten heftigen Reaktion hatten sich Technologieaktien wieder etwas erholt.

Die Renditen 10-jähriger US-Staatsanleihen sind in der Berichtsperiode von 4.57% auf 4.30% gesunken, ein Zeichen, dass Investoren unsicher geworden sind wegen den täglichen Debatten über Einfuhrzölle und deren Einfluss auf den weiteren Wirtschaftsverlauf.

Die europäischen Börsen erfreuten sich im Berichtsquartal neuer Beliebtheit, nachdem sie lange verschmäht wurden und sich die Aktienbewertungen laufend reduzierten. Vor allem professionelle Investoren tätigten grössere Umschichtungen raus aus amerikanischen Aktien in europäische Blue Chips. Riesige Fiskalprogramme der EU, die Hoffnung auf Frieden

in der Ukraine sowie positive Quartalszahlen grosser Unternehmen hellten die Stimmung auf dem alten Kontinent auf.

Der defensive Schweizer Aktienmarkt konnte nach dem schwachen Abschneiden 2024 an Fahrt gewinnen. Der Swiss Market Index SMI legte in den ersten drei Handelsmonaten knapp 10 % zu und erreichte in der Spitze ebenfalls ein Allzeithöchst.



Für Furore sorgten die Regierungsbeschlüsse in Deutschland. Das durch die neu gewählte Bundesregierung angekündigte Finanzpaket für Verteidigung und Infrastruktur soll bis zu EUR 1'000 Mrd. betragen. Gemäss dem designierten Bundeskanzler Friedrich Merz soll dabei die Schuldenbremse entsprechend angepasst werden. Dies wurde von den Aktieninvestoren positiv aufgenommen. Sie witterten gute Einstiegsmöglichkeiten bei deutschen Industrieaktien. Der Aktienindex DAX erklomm mit einem Stand leicht über 23'000 Punkten ein neues Allzeithöchst.

Völlig konträr fielen die Reaktionen am deutschen Rentenmarkt aus. Die Befürchtung der Marktteilnehmer war gross, dass die Schuldenquote in Deutschland markant ansteigen

würde. Deutsche Staatsanleihen verzeichneten darauf hin deutliche Kursverluste. Die Rendite 10-jähriger Bundesanleihen stieg bis auf 2.90%, den höchsten Stand seit Oktober 2023. Eidgenossen mit einer Laufzeit von 10 Jahren rentieren gerade noch 0.50%.

**Aktivitäten der Notenbanken:** Die US-Notenbank FED legte im letzten Quartal eine Pause ein und belies den Zinssatz unverändert bei 4.25 bis 4.50%. Die EZB gab seit Dezember 2024 zwei weitere Zinssenkungen bekannt à je 0.25% auf derzeit 2.50%. Die SNB lockerte ihre Geldpolitik weiter und senkte die Zinsen im März auf 0.25%. Der neue SNB-Präsident Martin Schlegel bekräftigte, dass sich die Inflation in der Schweiz im Zielband zwischen 0 und 2 Prozent einpendeln wird.

# Ausblick

*Die Nervosität der Anleger bleibt vorläufig bestehen. In unserem Basisszenario erwarten wir keine tiefe Rezession in den USA.*

In den nächsten Monaten dürfte die Volatilität an den Aktienmärkten erhöht bleiben. Zum einen kommen die Friedensverhandlungen im Ukrainekonflikt und im Gaza nicht wunschgemäss voran. Zum anderen sorgt Präsident Trump mit seinem gewollten «Zickzackkurs» und dem Zollkrieg weiterhin für grosse Verunsicherung. Unternehmen weltweit wissen nicht genau, auf was sie sich einstellen müssen. Private und professionelle Investoren handeln teils ratlos, weil kursrelevante Aussagen seitens der US-Regierung von heute, morgen bereits wieder überholt sein können.

## **Werden sich die Befürchtungen bestätigen, dass die US-Wirtschaft in eine Rezession münden könnte?**

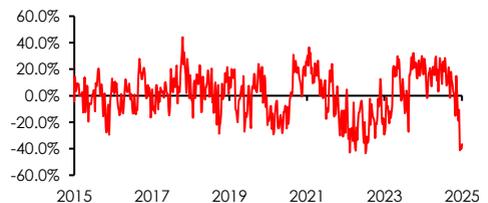
Wir sehen mittelfristig keine grosse Gefahr, dass die USA in eine tiefe Rezession abgleiten werden. Insgesamt befindet sich die US-Wirtschaft noch immer in einer guten Verfassung und dürfte 2025 nahe dem Trendwachstum von 2% zulegen. Die Industrieproduktion stieg im Jahresverlauf stetig an und der Wohnungsbau nahm wieder zu. Die kürzlich publizierten Detailhandelsumsätze bestätigten eine hohe Konsumnachfrage, welche durch den stabilen Arbeitsmarkt und gesunde Bilanzen im Privatsektor unterstützt wird. Auch gibt es erste Anzeichen, dass einige von der US-Regierung angekündigte Zollandrohungen Teil einer Verhandlungsstrategie dienen. Denn es ist anzunehmen, dass Präsident Trump das US-Wachstum und die sinkende Inflation nicht ernsthaft gefährden will. Er riskiert sonst, seine Popularität und Unterstützung bei einem Grossteil der Bevölkerung im eigenen Land zu verlieren. Dies sollte dem FED die Möglichkeit geben, im späteren Jahresverlauf die Zinsen zu senken, während die Teuerung nachgibt.

Der Internationale Währungsfonds IWF erwartet für 2025 ein leicht tieferes, aber stabiles Wachstum der Weltwirtschaft.

## **Handelt es sich in den USA um eine kurzfristige Korrektur oder müssen wir uns auf eine längere Baisse einstellen?**

Die Bewertungen von US-Aktien sind immer noch relativ hoch, historisch betrachtet aber nicht überzogen. Für das laufende Jahr prognostizieren Analysten für den S&P500 Index ein Gewinnwachstum zwischen 9 und 15%. Ermutigende Unternehmensberichte zeigen Hinweise, dass KI-unterstützte Produktionsverbesserungen zunehmen werden. Damit dürfte klar sein, dass die grossen Technologiewerte weiterhin viel Geld in die Forschung und Entwicklung zum Thema KI investieren werden.

Die Endphase eines Bullenmarktes geht meistens mit einer euphorischen Anlegerstimmung einher. Dies ist derzeit nicht der Fall. Das Anlegervertrauen in den USA ist gemäss aktueller Stimmungsumfrage der American Association of Individual Investors (AAII) auf ein extrem pessimistisches Niveau gefallen.



Das ist ein guter Kontraindikator. Der Zeitpunkt für Zukäufe von Qualitätsaktien könnte daher nicht mehr weit entfernt sein.

# Anlagepolitik

*Im Januar haben wir die Aktienquoten nochmals reduziert. Aktien Eaton und Meta, ehemals Facebook, neu im Anlageuniversum der AaraulInvest AG. Die Aktie Tesla haben wir ganz verkauft. Keine Veränderungen bei den festverzinslichen Anlagen.*

Nachdem wir aus Bewertungsgründen im November 2024 bei einigen Aktienpositionen in den USA Teilverkäufe tätigten, nahmen wir die nochmalige Höherbewertung und Überhitzungstendenzen von gewissen US-Aktien im Januar zum Anlass, erneut ein Rebalancing vorzunehmen. Je nach Anlagestrategie und Positionsgrossen sah der Abbau in unseren VVA-Mandaten unterschiedlich aus. Aus dem Universum unserer US-Aktien reduzierten wir Anteile von **Amazon, Apple, Alphabet, Chipotle Mexican Grill, Mastercard, Microsoft, Netflix, On, Shake Shack, Shopify, Tesla und Visa**. Gleichzeitig reduzierten wir teilweise den USD-Anteil und wechselten die Verkaufserlöse in Schweizerfranken.

Vor kurzem hatten wir uns aufgrund zunehmender Negativschlagzeilen ganz von der Aktie **Tesla** getrennt. Das politische Engagement von Tesla-Besitzer Elon Musk in der Administration Donald Trump belastet auch das Image des Autobauers. Für einige unserer Kunden war Tesla eine in diesem Ausmass seltene Erfolgsgeschichte. Wir kauften die Aktie für risikobereite Kunden am 31.01.2019 bei einem Börsenwert von 53 Mrd. USD. Wir verkauften kürzlich die letzten Tesla Aktien bei einem Börsenwert von 810 Mrd. USD.

Im März haben wir ein Erstinvestment in der Unternehmung **Eaton Corp.** vorgenommen. Eaton Corp. ist ein alteingesessenes Energiemanagement Unternehmen mit Sitz in den USA. Mit knapp 100'000 Mitarbeitern bedient Eaton Corp. ihre Kundschaft in mehr als 175 Ländern. Die hochprofitable Firma genießt hohe Marktstellungen in den Bereichen Nieder- und Mittelspannungselektroindustrie

sowie in der Luft- und Raumfahrtindustrie. Zu ihren Kunden zählen staatliche Institutionen, Firmen verschiedenster Branchen und der Privatsektor. Dem Unternehmen ist so ein ausgewogenes Kundenportfolio gewährleistet. Käufe tätigten wir in allen Strategien ausser in den verwalteten Mandaten «Einkommen».

Das eingangs erwähnte Rebalancing wollen wir nutzen, um bei guten Gelegenheiten die Aktienquote wieder aufzustocken. Dafür müssen wir einerseits geduldig sein, andererseits aber auch schnell handeln können. Erste Transaktionen tätigten wir unlängst in der Aktie **Shake Shack**, welche wir nach dem Verkauf im Januar 25% günstiger zurückkauften, und in der Aktie **Meta Platforms** (Neuanlage).

Es ist jedoch ebenso wichtig, solide Aktien im Portfolio zu behalten, welche bei einer Konjunkturdelle oder im schlimmsten Fall einer Rezession nicht dauerhaft in Mitleidenschaft gezogen werden. Das bedeutet für uns, langfristig zu denken und abzuschätzen, ob die durch uns gewählten Unternehmen über mehrere Konjunkturzyklen hinaus Mehrwert schaffen können. Dazu gehört auch, die nötige Geduld aufzubringen, damit man in unberechenbaren Zeiten wie jetzt keine Positionen verkauft, bei denen wir auf längere Frist zuversichtlich sind.

Bei den festverzinslichen Anlagen haben wir in der Berichtsperiode keine Veränderungen vorgenommen. Die durch uns gehaltenen Schuldner sind solide und deren Anleiheobligationen weisen Fälligkeiten auf, welche ab Oktober dieses Jahres nach und nach zu erneuern sind.

## **AarauInvest AG**

ist ein unabhängiger Vermögensverwalter, der seit dem Jahr 2000 das Anlagevermögen von vorwiegend Privatkunden verwaltet. Vier Partner haben 100% der AarauInvest Aktien aus ihrem Privatvermögen erworben. Mit diesem bedeutenden Investment erfüllten wir unseren grossen Wunsch, selbstständige Unternehmer zu sein. Die Freiheit, unseren Kunden eine unabhängige Vermögensverwaltung anzubieten, ist ein wichtiger Antrieb für unsere tägliche Arbeit.

*Quelle Frontbild: Tobias Rademacher, Unsplash.com*



### **Stephan Schurter**

AarauInvest AG  
Hohlgasse 45  
CH - 5000 Aarau  
Telefon: 062 822 92 92

[www.aarauinvest.ch](http://www.aarauinvest.ch)

CHE-105.547.861 MWST

**AARAUinvest**<sup>ag</sup>



Diese Publikation dient ausschliesslich zu Ihrer Information und stellt kein Angebot und keine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf dar. Die in der Publikation enthaltenen Informationen und Meinungen stammen aus zuverlässigen Quellen, trotzdem lehnen wir jede Haftung für falsche oder unvollständige Informationen ab. Alle Informationen und Meinungen sowie angegebenen Preise können sich jederzeit ohne Vorankündigung ändern