

7 handvatten om betrokkenheid te maximaliseren

Het klinkt zo makkelijk... maar is het dat ook?

In hun zoektocht naar toegevoegde waarde kiezen steeds meer hypotheekadviseurs voor verbreding en verdieping van hun expertise. Denk daarbij aan een financieel advies waarbij de hypotheek, verzekeringen, pensioen, sabbatical en studerende kinderen zijn meegenomen. Om iemand te mogen adviseren over dit soort vraagstukken is naast expertise nog wat benodigd. Namelijk: een relatie gebaseerd op vertrouwen.

Als u heeft geconcludeerd dat u op deze wijze meer toegevoegde waarde kunt leveren, dan kunt u mogelijk iets leren van andere professionals die voor hun succes sterk afhankelijk zijn van vertrouwen in de klantrelatie. De 'toppers' in dienstverlening hebben één ding gemeen: betrokkenheid bij hun klant. Daarom op deze pagina zeven handvatten om betrokkenheid te maximaliseren.



1. Een betrokken adviseur laat zien dat hij zich aan afspraken houdt, betrouwbaar is en niet met verrassingen aankomt. Hij communiceert tijdig en levert resultaten volgens afspraak. Ofwel 'doen' versus 'zeggen dat je het zal doen'.
2. Een betrokken adviseur gaat voor het lange termijn klantbelang en niet voor het korte termijn eigen gewin. Hij stelt ook de vraag achter de vraag: wordt de klant echt beter van dit product?
3. Een betrokken adviseur is authentiek en intrinsiek gemotiveerd om een klant te helpen. Hij geeft aan als hij denkt geen toegevoegde waarde te kunnen leveren. Hij is dus primair professioneel in plaats van commercieel.

4. Een betrokken adviseur is geïnteresseerd in de mens achter de klant en zijn/haar situatie en leeft zich in; hij toont empathie.
5. Een betrokken adviseur is dienstverlenend en luistert naar wat de klant wil. Hij helpt de klant bij het scherper krijgen van zijn daadwerkelijke behoefte en komt samen met de klant tot een oplossing. Hij probeert geen gestandaardiseerde oplossing bij zoveel mogelijk klanten te verkopen (het "TellSell-syndroom").
6. Een betrokken adviseur kiest niet de makkelijkste weg, maar brengt ook de moeilijke boodschap naar voren als dat in het belang van de klant is.
7. Een betrokken adviseur vraagt ook ná het adviestraject hoe het met de klant en zijn situatie gaat; hij toont blijvende interesse.

Klinkt eenvoudig?

Stel uzelf de vraag: 'Handelen ik en mijn medewerkers zoals hierboven beschreven?'. Het consequent doorvoeren van bovenstaande criteria vergt in de praktijk een lange termijn focus en discipline. Toch bestaan er voldoende adviseurs die aan bovenstaande criteria voldoen, mede vanuit goedbegrepen eigenbelang. Want wat is er leuker dan mensen echt helpen?

Drs. Paul van Bakkum en drs. Dolf L'Ortye zijn organisatieadviseurs bij Magnitude Consulting (www.magnitude.nl). Een onafhankelijk adviesbureau met ruime ervaring in de begeleiding van financiële instellingen bij het bepalen en realiseren van hun strategie en organisatie-inrichting.