

Verzekerd van Klantgericht Ondernemen!

Stap voor stap naar de adviseur van de toekomst

1 Vroeger – nu - later

Een bekende financiële dienstverlener heeft recent een nieuwe reclame op TV gelanceerd, waarin de personages een gesprek voeren over vroeger, nu en later. Feitelijk speelt dit ook voor de adviseur, of voorheen de assurantie tussenpersoon. Er wordt veel gecommuniceerd over de adviseur van de toekomst, en dus over later. Echter, later is nu en had vroeger al moeten starten. Voor adviseurs c.q. adviesbedrijven is dit ook een dilemma. Wanneer ga ik nu daadwerkelijk mijn nieuwe rol pakken en invullen?

Voor alle adviseurs is van belang dat ze de positionering scherp gaan definiëren om zodoende het onderscheidend vermogen te duiden én om toegevoegde waarde aan klanten te bieden. De uitdagingen die de adviseur heeft, liggen vooral op het vlak van continuïteit. Ben ik in staat mijn klanten die toegevoegde waarde te bieden waardoor de binding sterker wordt en blijft? Ben ik in staat mijn klanten gemak en comfort te bieden voor een faire prijs? En is er dan een voordeel voor mijn klant en mijzelf? Hoe zorg ik voor een eerlijke en objectieve vergelijking? En hoe doe ik dat op een efficiënte wijze? Is mijn verdienmodel nog houdbaar nu ook provisie op schadeverzekeringen ter discussie staat?

Wij geven het u te doen, maar het is wel tijd om de vroeger-nu-later bespiegelingen te voeren, én fundamentele keuzes te gaan maken over hoe u uw bedrijfsvoering en strategie gaat invullen.

2 SJOERD platform

Met SJOERD bieden we de adviseur van de toekomst een platform om stap voor stap naar een nieuw business model te groeien. Geen revolutie, maar evolutie. Via ons platform kunt u vanuit uw huidige werkwijze stap voor stap toewerken naar de nieuwe werkwijze. De nieuwe werkwijze is gebaseerd op het kunnen inspelen op veranderende omstandigheden in de markt, bij klanten, in de wetgeving, in de product / diensten portfolio, e.d. Op basis van service afspraken met uw klanten kunt u passende aanbiedingen doen zodat uw klant het gemak en comfort via u ervaart. En omdat het platform dit zoveel mogelijk geautomatiseerd én persoonlijk verzorgt, past het bij de klantbehoefte en is het een 'lean' en efficiënt proces.

Verzekerd van Klantgericht Ondernemen!

SJOERD is dé online applicatie voor de adviseur, een Personal Advisor. SJOERD ondersteunt en verbetert het onderscheidend vermogen van de adviseur door de adviseur in staat te stellen daadwerkelijk toegevoegde waarde aan een klant te bieden vanuit het concept van gemak en comfort. Resultaat is dat de klant zich gewaardeerd voelt, tijdig en passend verzekerd blijft, vertrouwen in de adviseur krijgt en houdt met als gevolg dat het rendement en de continuïteit van de adviseur gewaarborgd is.

Een belangrijk aspect betreft het vaststellen van de uitgangpunten die we hanteren. Het meest onderscheidende uitgangspunt is dat SJOERD is ontwikkeld en verder wordt uitgebouwd vanuit het klantperspectief. De opgebouwde profielen rondom een klant zijn leidend voor het kunnen vergelijken en aanbieden van passende diensten en verzekeringen, of allerlei andere 'klant events' die u kunt benutten.

Voor een nadere kennismaking met SJOERD kunt u via de volgende link het betreffende whitepaper downloaden: [SJOERD](#)

3 Stap voor stap naar de toekomst

Zoals aangegeven hebben we een evolutionaire benadering ontwikkeld voor u. We begrijpen heel goed dat de adviseur vanuit een actuele situatie stappen moet gaan zetten. Via ons SJOERD platform stellen we u als adviseur in de gelegenheid om de klanten per doelgroep of klant voor klant naar een toekomstbestendig bedieningsconcept te brengen, met voordelen voor zowel de klant als de adviseur. U kunt derhalve selectief te werk gaan om klanten in een dienstverleningsovereenkomst met keuze mogelijkheden te brengen, of eenvoudigweg een menukaart waarmee u de klant passend en transparant dienstverlening gaat bieden.

De klanten die aan het nieuwe concept deelnemen worden met het SJOERD platform gefaciliteerd, waardoor u uw afspraken ook daadwerkelijk kunt gaan nakomen. SJOERD bewaakt, regelt en ondersteunt het adviseren. Maar u en de klant bepalen!

Door deze nieuwe werkwijze met ondersteuning van SJOERD toe te passen, creëert u een beheersbare en behapbare route naar uw vernieuwd onderscheidend vermogen. Voor zowel uzelf als voor uw klant!

4 Het stappenplan

Het doel is dat u op een comfortabele manier de nieuwe werkwijze kunt omarmen en binnen uw organisatie kunt inbedden. SJOERD is een platform dat zowel voor u als uw klant toegepast wordt om zodoende een optimale situatie voor beide te realiseren. Een situatie waarin u en de klant de toegevoegde waarde ervaren van de relatie en overeenkomst die u met elkaar heeft. Dit betekent wat ons betreft dan ook dat zowel u als de klant naar dezelfde informatie en gegevens kijken en dit ook toepassen. Dat betekent namelijk dat volledig transparant is hoe passende aanbiedingen en berichten tot stand komen, en dat zowel u als de klant gemak ervaren van deze gedeelde informatie.

Het stappenplan zorgt ervoor dat deze route naar volledige transparantie geleidelijk en beheersbaar verloopt. De focus begint daarom intern en wordt gedurende het traject verplaatst richting uw klanten.

5 Stap 1 – uw organisatie

Het is belangrijk dat u als organisatie voorbereid bent op het nieuwe adviseren met behulp van SJOERD. De eerste stap is dan ook dat u binnen uw eigen organisatie aan de slag gaat om gedoseerd met een bepaalde doelgroep aan de slag te gaan en deze naar een moderne en klantgerichte vorm van dienstverlening brengt. Dit kan op collectieve basis, maar ook individueel, waarbij u voor iedere klant een eigen unieke overeenkomst zult hebben waarin de voorkeuren van de klant in opgenomen is.

Op basis van de overeenkomsten kunt u SJOERD inrichten voor deze klanten, en de dienstverlening uitvoeren via en met behulp van SJOERD, klantgericht en op basis van de gemaakte afspraken. U kunt hierbij kiezen hoe u uw administratie voert, dat kan via SJOERD maar uiteraard ook via uw bestaande systemen. SJOERD wordt de basis voor de klantprofielen en voorkeuren, de dienstverleningsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende klant events.

Belangrijk is om binnen de eerste stap ook gecontroleerd de klant events te gaan toepassen. U moet er in kunnen groeien! Het doel van deze eerste stap is om uw organisatie in een passend tempo te laten wennen aan de nieuwe werkwijze en het gebruik van SJOERD.

6 Stap 2 – uw klant

Zodra uw organisatie bekend is met en gewend is aan deze nieuwe werkwijze, dan kunt u bepalen of u eerst de klantenpopulatie voor de nieuwe werkwijze wilt vergroten in SJOERD, of dat u al begint de in SJOERD aanwezige klanten kennis te laten maken met SJOERD. Stap 2 is namelijk gericht op het toegang geven van klanten tot SJOERD zodat ze hun eigen gegevens kunnen inzien en muteren, maar dat ze ook via het platform aanvragen kunnen doen, e.d. Met andere woorden, deze stap is vooral gericht op “customer engagement” waarmee u het platform gebruikt om allerlei interactie mogelijkheden met de klant op te bouwen. En dat de klant die ook voor een deel zelf in de driver seat komt, gegeven de dienstverleningsovereenkomst. Betrokkenheid en samenwerken staan centraal.

Stap 1 is vooral gericht op uw eigen organisatie en medewerkers en in stap 2 betreft u dan ook de klant erbij. U begrijpt dat deze tweede stap cruciaal is om op het goede moment te doen, want dit moet in één keer goed!

7 Stap 3 – rendement voor u en uw klant

Zodra u SJOERD voor zowel uw eigen organisatie en medewerkers én klanten heeft opgetuigd, kunt u vervolgens nieuwe en ook extra diensten gaan aanbieden, als ook nieuwe en extra klant events organiseren, allemaal om de klant de best passende ervaring te bieden. Customer engagement in optima forma, een echte dialoog gebaseerd op duidelijke afspraken en verwachtingen én mogelijkheden om de toegevoegde waarde voor u beide te verbeteren.

8 Hoe nu verder?

We kunnen ons voorstellen dat onze opzet van het stappenplan wellicht eenvoudig overkomt. Dat is ook het idee! Echter, we realiseren ons terdege dat deze omslag wel wat teweeg brengt en dat een goed implementatieplan cruciaal is. Wij zijn er inmiddels van overtuigd dat deze route voor u realistisch is, mits zorgvuldig voorbereid en goed aangestuurd. U had vroeger moeten beginnen, maar stel het zeker niet uit tot later, begin nu!

Herkent u zich in het bovenstaande? Aarzel dan niet om contact op te nemen met ons, waardoor we in gesprek komen met u. Een demonstratie verzorgen wij daarbij ook graag voor u!