

# ACTIEF KLANTBEHEER

## CHECKLIST ACTIEF KLANTBEHEER

START

STAP 1



### Vaststellen van je visie en ambitie

Transacties zijn het resultaat van een goede relatie, in plaats van andersom. Om dit goed in te bedden in je organisatie is het van belang om je ambitie concreet te benoemen. Daarbij helpen vragen als:

- ☛ **Wie ben ik voor mijn klant?**
- ☛ **Wat wil ik voor mijn klant?**

*Tip: er zijn veel waardevolle en nuttige fintech-oplossingen zoals Finly, Safebay, Smartlockr, Zivver die het contact met de klant dichterbij, interactiever of veiliger maken. Verlies jezelf echter niet in deze technieken en houd het simpel, zeker bij de start: bellen en mailen met de klant zijn nog altijd erg effectief en laagdrempelig.*

STAP 2



### Bepalen dienstenpakket

De visie en ambitie uit stap 1 moeten praktisch worden uitgewerkt in een dienstenpakket. Hiervoor moet je drie zaken op orde hebben:

1. Omschrijving van je dienstenpakket{ten}. Doe dit samen met je medewerkers.
2. Rendabel verdienmodel: bijv. abonnement of sparen voor advies-uren
3. Documenten om afspraken met de klant vast te leggen
4. Een goede pitch, zodat de klant je meerwaardig herkent.

Adfiz heeft modellen voor:

- ☛ Overeenkomst van opdracht doorlopende dienstverlening met/zonder provisie
- ☛ Modelteksten serviceabonnement (schade, leven, hypotheek, inkomen, pensioen)
- ☛ Modeltekst algemene voorwaarden

**Meer info [adfiz.nl/zorgplicht](https://www.adfiz.nl/zorgplicht)**

STAP 4



### Inrichten organisatie

Zorg dat je organisatie is ingericht om de diensten efficiënt en effectief te leveren.

1. Zorg dat je je database bij de start op orde hebt en is afgestemd op je dienstenpakket. Maak het niet te ingewikkeld
2. Richt je ICT zo in dat je klanten 'op tijd tegenkomt in je systeem' door automatische signalen als onderhoudsaandacht nodig is
3. **Neem medewerkers mee in de nieuwe manier van denken en werken. Let op! Dit is een doorlopend coachingstraject**

STAP 3



### Kies je klantbenadering

Hoe ga je klantcontact in de beheersfase vormgeven? Houd actief onderhoud beheersbaar door een uniforme en consistente klantbenadering en vastlegging van klantcontacten:

- ☛ **Mail of brief**
- ☛ **Bellen**

*Diverse leveranciers bieden Adfiz-leden extra voordeel Nationale Hypotheekbond, Helder Beheerd, Advies.Expert, PensioenRust, FortNova. Meer info [adfiz.nl/ledenvoordelen](https://www.adfiz.nl/ledenvoordelen)*

# ACTIEF KLANTBEHEER

## CHECKLIST ACTIEF KLANTBEHEER

### VERVOLG

#### STAP 5

##### Aan de slag!

Niet alles hoeft perfect te zijn voordat je begint. Het is een ontwikkelingstraject dat je al werkende regelmatig kunt en zult bijstellen. Start gewoon met de signalen vanuit je dienstenpakket in je agenda. Voorbeeld: klanten met wie je al 2 jaar geen contact meer hebt gehad, geven na 2 jaar automatisch een notificatie in je systeem. Ga die gewoon bellen als dat onderdeel is van je dienstenpakket en zie wat er gebeurt.

##### Een paar tips:

1. *Wacht niet te lang met starten*
2. *Begin met een kleine groep klanten*
3. *Zorg voor een goede pitch met een duidelijke what's in it for me voor de klant*
4. *Maak onderscheid tussen nieuwe klanten, bestaande fee-klanten en bestaande provisie-klanten.*
5. *Goed plannen, zodat je beloften tijdig na kunt komen*

#### STAP 7

##### Meet & evalueer

1. Meet vanaf het eerste klantcontact de resultaten
2. Stuur steeds direct bij als iets beter kan

Doorlopend is het van belang medewerkers mee te blijven nemen, ook in het meten en evalueren en bijsturen van de werkwijze.

#### STAP 6

##### Leg vast

Zorg voor zorgvuldige verslaglegging van contact, gespreksinhoud en afspraken met klant. Dit is de basis van proactief beheer en nazorg. Denk ook aan een bevestiging voor de klant.