

In de Adfiz Nieuwjaarspeiling van begin dit jaar benoemden leden actief beheer van de portefeuille als topprioriteit voor 2019. Maar hoe pak je dit aan zodat het na invoering de waan van de dag doorstaat? Met die vraag ging de commissie Financiële Planning van Adfiz aan de slag. Rode draad hierbij is dat de wijze waarop het actief klantbeheer wordt ingericht omarmd moet worden door de medewerkers die de klant bedienen.

Aan de slag met actief klantbeheer

TEKST ADFIZ

Voor het recente Particulier Platform van de branchevereniging bundelden zij hun ervaringen en de diverse hulpmiddelen die Adfiz en haar netwerk bieden in een checklist Actief Klantbeheer. Hun inzichten delen ze graag met de VVP-lezer.

STAP 1: VASTSTELLEN VISIE EN AMBITIE

Wie wil je zijn voor je klanten? Actief klantbeheer vraagt om een verandering van transactie-mindset naar een relatie-mindset. Transacties zijn dan het resultaat van een goede relatie, in plaats van andersom. Om dit goed en duurzaam in te bedden in je organisatie is het van belang om je ambitie concreet te benoemen.

STAP 2: BEPALEN DIENSTENPAKKET

Het antwoord op de vraag wat je voor je klant wilt betekenen moet praktisch worden uitgewerkt in een dienstenpakket. Hiervoor moet je in ieder geval vier zaken op orde hebben: 1. omschrijving van je dienstenpakket(ten), 2. rendabel verdienmodel, 3. documenten om afspraken met de klant vast te leggen en 4. een goede pitch zodat de klant je meerwaarde snel doorgrondt.

STAP 3: KIES JE KLANTBENADERING

Houd actief klantbeheer beheersbaar door te kiezen voor een uniforme en consistente klantbenadering en vastlegging van de klantcontacten.

STAP 4: INRICHTEN ORGANISATIE

Richt vervolgens je organisatie in om de gekozen diensten efficiënt en effectief te kunnen leveren. Denk daarbij in ieder geval aan: 1. database op orde en afgestemd op je dienstenpakket, 2. inrichting ICT-systeem zodat je klanten 'op tijd tegen-

komt' door automatische signalen, 3. neem medewerkers doorlopend mee in de nieuwe manier van denken en werken.

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.

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 6: LEG VAST

Zorg voor een 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.

STAP 7 – MEET EN EVALUEER

Om het ontwikkelingstraject succesvol aan te gaan is het belangrijk om bijsturing direct goed in te bedden in je organisatie. Meet vanaf het eerste klantcontact de resultaten. 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.

De totale checklist is voor iedereen terug te vinden in het Kennisdossier Actief Klantbeheer op de site van Adfiz. Daar staan ook eerder ontwikkelde

modeldocumenten om dienstenpakketten in te richten en afspraken met de klant vast te leggen. Ook bieden diverse partners uit het Adfiz-netwerk ledenkorting op tooling die kan helpen bij Actief Klantbeheer. Deze en andere informatie (zoals de eerdere serie zorgplicht-artikelen voor VVP ken je vak) vind je in het Kennisdossier Actief Klantbeheer www.adfiz.nl/dossiers/klantbeheer. ■

‘Wie wil je zijn voor je klanten?’