

Start in zes stappen met Actief klantbeheer



DFO 20
WINNAAR 21
FINANCIËLE SOFTWARE
SOFTWARE ADVIES/FINANCIËLE PLANNING

Inleiding



Binding met de klant

Hoe geef je invulling aan het beheer van jouw klanten? Hoe blijf je tijdens de looptijd van de hypotheek of verzekering in contact met de klant? Hoe geef je invulling aan jouw zorgplicht en hoe richt je een dienst en verdienmodel in dat los staat van producten?

Actief klantbeheer kan passen binnen het bestaande verdienmodel. Verder is het mogelijk deze dienst binnen een abonnementsmodel te brengen.

Veel succes met deze actief klantbeheer toolkit en neem bij vragen of opmerkingen contact op. We helpen je graag!

Marco Kok 0654388275
Robert-Jan Vugts 0624239813
Kees-Jan Evers 0683361493
www.finrust.nl

Actief klantbeheer

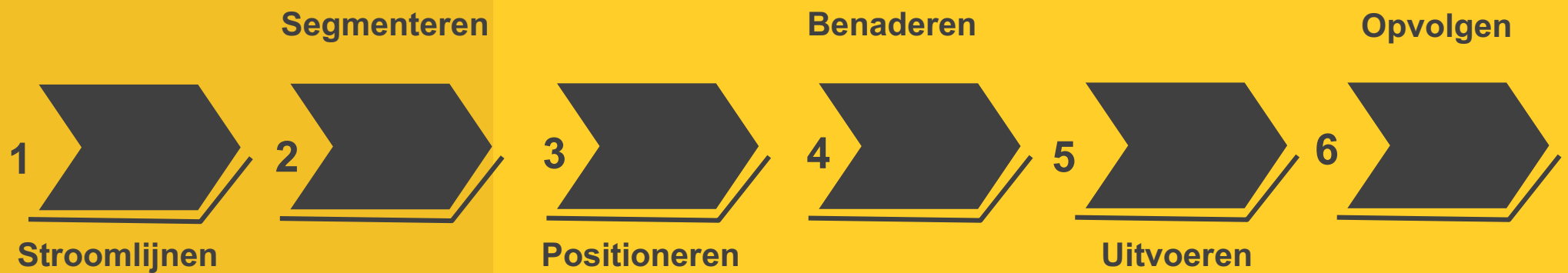
Hiermee vergroot je jouw rol voor de klant en voorkom je dat je tekort schiet in jouw zorgplicht. Verder voldoe je met actief klantbeheer aan de toenemende verwachting die de klant van jou heeft.

Drempels

Tijdgebrek en het ontbreken van een vloeiend proces zijn drempels voor adviseurs om actief klantbeheer vorm te geven. Dit document beschrijft zes eenvoudige stappen waarin je actief klantbeheer toevoegt aan jouw dienstverlening!

Om je tijd te besparen bevat het ook praktische ondersteunende materialen zoals voorbeeld e-mails en een Vragenlijst die je direct kunt gebruiken!

Starten met actief klantbeheer - 6 stappen



Stap 1

Stroomlijnen



- Zorg dat je snel en effectief financieel inzicht kunt bieden. Dit is de basis voor actief klantbeheer.
- Met een snel proces voor financieel inzicht beperk je de benodigde tijd, verlaag je de drempel voor klanten en vergroot je het klantenpotentieel aanzienlijk.
- Koppel actief klantbeheer en vervolgstappen los. Indien na het financieel inzicht bemiddeling of hypotheek aanpassing volgt, reken je hiervoor een aparte prijs aan de klant. Communiceer dit vooraf duidelijk.
- Start eenvoudig, doe ervaring op en automatiseer daarna delen van het proces. Maak het de klant makkelijk om informatie aan te leveren.
- Om het proces te automatiseren kun je b.v. online formulieren van Finly (getfinly.com) of Digitaal op Maat (digitaalopmaat.nl) gebruiken.
- Bepaal hoeveel uur (van welke medewerkers) het actief klantbeheer vraagt en maak een inschatting van het aantal reacties op de uitnodiging voor het actief klantbeheer.



Stap 2 3 4

Segmenteren

Positioneren

Benaderen



Segmenteren: Bepaal welke klanten je met actief klantbeheer gaat bedienen. En bepaal de volgorde van benaderen om het werk te spreiden.



Positioneren: Denk na over het verdienmodel. Past actief klantbeheer in het huidige model of zijn er (op termijn) aanpassingen nodig?



Benaderen: Neem contact op met de klant (zie bijlage met voorbeeld). Verwerk de antwoorden en volg op. Pas in overleg producten aan en/of maak afspraak voor de financieel inzicht als basis voor verdere stappen.

Tip: Maak een jaarlijks terugkerende taak aan en een medewerker verantwoordelijk!

Stap 5

Uitvoeren



Bied financieel inzicht / Maak de financiële foto!

- Verwerk de door de klant aangeleverde gegevens in FinRust.
- Ga het gesprek met de klant aan en laat FinRust schermen zien.
- Loop de onderdelen van de financiële foto vanaf huidig inkomen met de klant door, leg uit en verwerk aanvullingen en wijzigingen.
- Maak kopieën van de berekening om specifieke scenario's te laten zien.
- Maak afspraken over vervolgstappen zoals bemiddeling.
- In [deze korte video](#) kun je het hele proces bekijken.

Werk verder uit & koppel terug

- Werk na het gesprek de foto verder uit en maak in de aandachtspunten het gespreksverslag.
- Stuur het inzichtrapport uit FinRust naar de klant (bijlage)



Stap 6

Opvolgen



Oplossing regelen of product bemiddelen?

Maak een afspraak over de eenmalige dienstverlening en het onderhoud en voer de dienstverlening uit. Je kunt eventueel een lagere prijs voor bemiddeling rekenen dan zonder financiële foto. Een deel van het werk is immers al gedaan.

Hoe zorg je voor terugkerend onderhoud?

Maak een taak aan voor een 1, 2 of 3 jaarlijks terugkerend (digitaal?) proces en maak één persoon binnen de organisatie verantwoordelijk. Vraag wijzigingen in de situatie van de klant op en verwerk deze in de foto. Maak bij grote wijzigingen een afspraak voor verdere analyse.

TIP: Kies voor een commerciële binnendienst medewerker omdat bij drukte de kans bestaat dat de adviseur het onderhoud niet kan oppakken.

Controleer 1 keer in de 2 of 3 jaar of verzekeringsvoorwaarden en prijs nog marktconform zijn en maak hier taak voor aan. Indien meerdere personen binnen jouw advieskantoor bij de klant betrokken zijn: hou elkaar op de hoogte.



Extra Abonnement?



Wat is het verdienmodel op de financiële foto?

De kosten voor kun je financieren vanuit adviesuren, een vaste prijs of een abonnement. Lees hieronder hoe je een abonnement kunt introduceren.

Introductie abonnementen

1. Kies product(en) en/of diensten
2. Geef het abonnement invulling
3. Bepaal of het bedrijfsmodel moet wijzigen
4. Neem medewerkers mee in verandering
5. Introduceer abonnementen
6. Geef invulling, leer van ervaring en verbeter

In bijlage 4 vind je een voorbeeld van een abonnement opzet.



En nu de praktijk...

01

Reserveer tijd in je agenda
Denk na over je werkwijze.

02

Plan een afspraak met FinRust
Kees-Jan@finrust.nl
0683361493

03

Test 1 maand gratis
www.finrust.nl



Bijlagen

Voorbeeld klantcommunicatie

Voorbeeld vragenlijst

Voorbeeldrapport financieel inzicht

