

In een wereld waarin efficiëntie, standaardisatie en digitalisering leidende begrippen zijn, is het de kunst om als adviseur klantgericht te blijven. Hoe zorg je daarvoor? Vier concrete tips.

## Ver voorbij de standaardoplossing

TEKST BJÖRN BIERHAALDER, MCH CONSULTANCY

**H**oud rekening met niet-standaard situaties. Standaardisatie en digitalisering hebben ons veel goeds gebracht. Maar geen perfectie. Onverwachte, onvoorspelbare en onbekende situaties blijven bestaan. De valkuil is om in niet-standaard situaties gestandaardiseerde oplossingen aan te blijven bieden. Op die momenten voelen klanten zich onbegrepen en niet geholpen. Als klantgerichte adviseur houd je vooraf rekening met niet-standaard situaties. Je weet dat in deze situaties direct menselijk contact belangrijk is. Je zorgt dat medewerkers de ruimte en expertise hebben om samen met een klant een oplossing uit te werken. Soms door te herstellen wat niet in één keer goed is gegaan en soms door kennis, kunde, ervaring en netwerken in te zetten om klanten te helpen met het realiseren van hun doelstellingen.

Organiseer menselijk contact als het digitaal niet lukt. Alles wat voorspelbaar en repeterend is, kan gestandaardiseerd worden. En voor alles wat gestandaardiseerd kan worden, bestaat in principe een digitale oplossing. Zolang de digitale oplossingen aansluiten bij de vragen van klanten, zijn klanten tevreden. Knelpunten ontstaan wanneer de oplossing voor klanten niet helemaal past. Of anders loopt dan verwacht. Dan is contact nodig om samen op zoek te gaan naar oplossingen. Menselijk contact waarin onderling vertrouwen, aandacht en inlevingsvermogen centraal staan.

Laat klanten zorg en aandacht ervaren. Van mens tot mens maak je het verschil in je eigen leven en in het leven van anderen. Je leven krijgt meer betekenis wanneer je voor een ander betekenisvol kunt zijn, in welke vorm dan ook. In de waardering van klanten via bijvoorbeeld NPS-scores zien

**‘Knelpunten  
ontstaan  
wanneer  
oplossing niet  
helemaal past’**

we dit terug. Bij dienstverleners die structureel een hoge waardering van klanten krijgen, zie je dat klanten persoonlijke verbinding, zorg en aandacht ervaren. Dit kan alleen maar wanneer je je als adviseur persoonlijk inzet voor je klanten.

Tot slot een tip vanuit mijn persoonlijke overtuiging: oog voor het grotere effect van klantgericht advies. Klantgericht advies creëert een werkomgeving waarin mensen ervaren dat zij anderen helpen. En een omgeving waarin klanten ervaren dat ze echt geholpen en begrepen worden. Het positieve effect van op deze manier naar financieel advies kijken, is niet te onderschatten. Je maakt gebruik van de natuurlijke kracht, talent en behoefte van mensen. Je spreekt mensen aan op hun intrinsieke motivatie om relevant en betekenisvol te zijn. En in het grotere perspectief draag je bij aan een gelijkwaardigere en respectvollere manier waarop we met elkaar en de wereld omgaan. ■

*Björn Bierhaalder werkt al jaren in de verzekeringssector. Hij richtte in 2010 samen met Richard Cramer MCH Consultancy op.*

