

Tijd is geld: met 7 vragen naar efficiënter werken als advieskantoor



Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	3
<u>Welke processen voegen waarde toe?</u>	4
<u>Welke processen voegen geen waarde toe?</u>	5
1. Werk ik met de juiste preferred partners?	5
2. Hoe bedien ik mijn klant?	6
3. Hoe verwerk ik belangrijke (klant)informatie?	6
4. Hoe voorkom ik terugkerende fouten?	7
5. Heb ik de wensen en verwachtingen van mijn klant op scherp?	7
6. Heb ik mijn systemen optimaal ingericht?	7
7. Maak ik gebruik van het talent van mijn medewerkers?	8
<u>Hoe kan Nedasco jou helpen?</u>	9
<u>Conclusie</u>	9



Inleiding

Hoe wordt een bedrijf succesvol? Heel eenvoudig: door zich te richten op de zaken die waarde creëren. Dat klinkt erg logisch, maar kijk eens naar jouw eigen bedrijf of het bedrijf waar je werkt. Je bedrijf dankt zijn inkomsten aan klanten, maar ligt jouw focus ook bij hen? Kun je zeggen dat je het grootste deel van jouw tijd besteedt aan klanten? Of beter: met de klanten die het bedrijf daadwerkelijk iets opleveren?

De kans dat je deze vragen met 'nee' beantwoordt, is best groot. Niet omdat je geen hart zou hebben voor jouw klanten. Maar je bent nu eenmaal gewend om de zaken op een bepaalde manier aan te pakken. Je doet de dingen omdat je ze altijd al zo doet, ook al ben je daar misschien wel te veel tijd aan kwijt.

Continu verbeteren

Wanneer jij je werkelijk zou richten op die activiteiten die de meeste waarde creëren, zouden de bedrijfsprocessen van tijd tot tijd moeten veranderen. Want technische mogelijkheden, klantbehoeften en de kennis en vaardigheden die nodig zijn in jouw bedrijf of jouw werk, veranderen ook steeds. Voor werkelijk succes is daarom continue verbetering nodig.

Efficiënt werken binnen jouw kantoor

Alles wat geen waarde toevoegt, wordt in de Lean-methode 'verspilling' genoemd. In deze whitepaper bespreek ik de verschillende vormen van verspilling en laat ik met voorbeelden zien wat dit in de praktijk betekent voor jou als assurantieadviseur. Op die manier wil ik je graag inspireren om ook aan de slag te gaan met het tegengaan van verspilling.

Met vriendelijke groet,
Ezra Herbig
Accountmanager Nedasco



Welke processen voegen waarde toe?

Je moet weten welke processen in je bedrijf waarde toevoegen en welke niet. Bekijk jouw bedrijfsprocessen en verdeel de activiteiten in 3 categorieën:

1. Dat wat waarde toevoegt voor de klant. Met andere woorden: de activiteiten waarvoor je relatie wil betalen.
2. Dat wat waarde toevoegt voor je bedrijf. Die activiteiten die nodig of verplicht zijn binnen je bedrijfsvoering.
3. Alles wat geen waarde toevoegt.

Waarde voor je klant

De activiteiten die waarde toevoegen voor jouw klant zijn het belangrijkste. Jij verdient immers geld omdat een klant jou ergens voor betaalt. Maar hoe weet je wat waarde toevoegt voor je klant? Door hem dat te vragen. Wat wil hij precies van jou, wat verwacht hij en waarvoor is hij bereid te betalen? Dat is de dienstverlening

Waarde voor je bedrijf

Dit zijn processen die nodig of verplicht zijn om je bedrijf te laten draaien, ook al kent jouw klant daar misschien geen waarde aan toe. Denk aan het voldoen aan wet- en regelgeving van de AFM of het inrichten van een proces om te kunnen voldoen aan de AVG. Je kunt deze processen vaak niet afschaffen of aanpassen, maar je kunt wel nagaan hoe je ze kunt minimaliseren.

Geen waarde

Dit zijn alle bedrijfsprocessen die geen waarde toevoegen voor de klant en die niet verplicht of nodig zijn om je bedrijf te laten draaien. Simpel gezegd: je hebt er niets aan, maar het kost je wel tijd, geld en inspanning. De kunst is nu om deze processen zoveel mogelijk te beperken of te elimineren en zo een merkbare verbetering door te voeren in je bedrijfsproces.



Welke processen voegen geen waarde toe?

Als we spreken over "processen die geen waarde toevoegen", over welke processen hebben we het dan? Het verschilt per kantoor welke processen de meeste waarde toevoegen. We hebben een aantal voorbeelden geschetst.

Stel jezelf 7 vragen om te achterhalen of je efficiënter kunt werken met jouw kantoor:

1. Werk ik met de juiste (preferred) partners?
2. Hoe bedien ik mijn klant?
3. Hoe verwerk ik belangrijke (klant)informatie?
4. Hoe voorkom ik terugkerende fouten?
5. Heb ik de wensen en verwachtingen van mijn klant op scherp?
6. Heb ik mijn systemen optimaal ingericht?
7. Maak ik gebruik van het talent van mijn medewerkers?

1. Werk ik met de juiste (preferred) partners?

Tijdens ons werken wachten we heel wat af. Wachtijd ontstaat als een proces niet optimaal verloopt of als je de wachtijd niet nuttig gebruikt. Maar hoe kun jij dat veranderen? Je wacht immers vaak door toedoen van een ander en op zijn manier van werken heb jij toch geen invloed? Of toch wel?

Voorbeelden van wachten zijn er genoeg. Denk maar eens aan de doorlooptijd van offertes, of in wijzigingen en opmaak van polissen. Of al die keren dat je in de wacht staat aan de telefoon, niet de juiste personen aan de lijn krijgt of je vraag meerdere keren moet stellen omdat je niet direct het juiste antwoord krijgt.

Maar heb jij daar invloed op? Wel als je heel frequent zaken doet met een bepaalde partij. Breng daarom in kaart welke agentschappen het beste passen bij jouw kantoor en bij de wensen en verwachtingen van jouw klanten. En maak dan eens een selectie. Voor een (allround) advieskantoor met een zakelijke focus zal in de praktijk 90% van het dagelijkse werk ondergebracht kunnen worden bij 3 of 4 partijen. Kies nadrukkelijk voor deze partijen en laat zien wat de potentie is van jouw kantoor. Dan kun je ook het gesprek aangaan over wederzijdse wensen en verwachtingen en afspraken maken over de manier van samenwerken, de schadeafwikkeling en de offerteafhandeling. Door slechts enkele (preferred) partners te kiezen, werk je efficiënter. Daarnaast bouw je sneller een band op met de medewerkers aldaar. Het blijft ten slotte voor een groot deel people's business.



2. Hoe bedien ik mijn klant?

Persoonlijk contact met een klant hoeft niet altijd bij de klant thuis plaats te vinden. Veel klanten waarderen juist een gesprek per telefoon of webcam. Is een persoonlijk bezoek toch gewenst, maar zit je klant ver van je kantoor en is het bezoek eigenlijk niet rendabel? Dan kan het een overweging zijn om deze klant anders of niet meer te bedienen. Denk aan: het aanpassen of beëindigen van de samenwerking of het overdragen aan een andere financieel adviseur. Tips over hoe jij je dienstverlening kunt afstemmen op de klant vind je ook in onze blog 'Klanten segmenteren, hoe en waarom?'.

3. Hoe verwerk ik belangrijke (klant)informatie?

Denk eens aan al die e-mails: "Ter info!", "Dit is misschien interessant voor jou!" of "Wil jij hier eens naar kijken?" Als een e-mail niet echt interessant is voor de ontvanger, is er sprake van inefficiëntie. Er gaat tijd verloren omdat de medewerker in zijn eigenlijke werk wordt gestoord, de e-mail moet openen, lezen, erop reageren en de e-mail moet verwijderen of in een map opbergen.

Natuurlijk is informatie delen belangrijk. Maar dat kan met minder tijdverspilling gepaard gaan door bijvoorbeeld te kiezen voor een CRM of een assurantiepakket waarin je e-mails, documenten en andere klantinformatie kunt opslaan. Dan hoeft niet iedereen die informatie weer apart bij een ander op te vragen. Leg ook een kennisbank aan over de samenwerking met verzekeraars en serviceproviders. Je ziet dan in een oogopslag waar je in de communicatie rekening mee moet houden.

4. Hoe voorkom ik terugkerende fouten?

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat is nooit 100% te vermijden. Maar wanneer een bepaalde fout vaak gemaakt wordt, kun je analyseren hoe dat komt. En dan kun je wel degelijk maatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Op die manier ga je verspilling door fouten tegen.

Stel: bijna alle verzekeraars vragen aan jou dezelfde (klant)informatie, om voor jou een goede vergelijking te kunnen maken. Maar één partij wil altijd nog aanvullende gegevens. Als je die vergeet op te vragen (bij jouw klant) en mee te sturen, moet je weer terug naar jouw klant. Niet efficiënt dus. Maak een checklist waarin staat wat verzekeraars van je vragen, zodat je kunt controleren of je alle vereiste informatie hebt meegestuurd.

Hetzelfde geldt voor een optimale schadeafhandeling en een gestructureerd adviesgesprek. Door te werken met een checklist van alle stappen die nodig zijn, voorkom je dat er terugkerende fouten worden gemaakt. Hierbij kunnen jouw (preferred) partners soms ook helpen. Zo hebben we bij Nedasco bijvoorbeeld een checklist voor een compleet inkomensadvies opgesteld.



5. Heb ik de wensen en verwachtingen van mijn klant op scherp?

Je doet alles om jouw klant tevreden te stellen. Soms te veel. Veel kantoren zullen dit herkennen. Je volgt bij elke klant kritiekloos de stappen die je altijd volgt. En soms doe je niet zozeer méér dan nodig is, je doet zelfs iets wat überhaupt niet nodig is. Een klant wil bijvoorbeeld een of meerdere verzekeringen sluiten en je gaat voor hem aan de slag. Je vergelijkt verschillende aanbieders op premies en voorwaarden en brengt een offerte uit. Dan blijkt dat de klant alleen met jou in zee wil als je de laagste prijs voor hem kunt regelen. Had je dat vooraf geweten, dan had je kunnen afwegen of je die wens waar kunt maken. Zo niet, dan hoef je ook geen offerte uit te brengen. Nog een voorbeeld: jouw klant wil een risicoanalyse, dus je stelt een dik risicorapport op. Maar het kan best zijn dat jouw klant liever een heldere e-mail met de hoofdpunten wil.

De belangrijkste manier om op dit vlak efficiënter te werken is dan ook: ken de wensen en verwachtingen van je klant. Vraag specifiek naar deze wensen en verwachtingen als je met je klant in gesprek bent. Alleen dan weet je het. Ga niet uit van aannames.

6. Heb ik mijn systemen optimaal ingericht?

Ook de handelingen die medewerkers verrichten vallen onder de processen die je onder de loep kunt nemen. Wat moeten ze bijvoorbeeld doen om te achterhalen hoeveel premie een klant betaalt of wat zijn schadevrije jaren zijn? Vinden ze dat met een paar muisklikken in het administratiepakket of moeten ze hiervoor naar het extranet van de verzekeraar of serviceprovider? En heeft iedereen dan eigen inloggegevens of een digitaal paspoort? Of moet het wachtwoord steeds opnieuw worden ingesteld? Praten de verschillende systemen ook met elkaar of moet je dubbele handelingen uitvoeren? Zorg voor een optimale inrichting van je kantoor en je systemen om onnodige handelingen te voorkomen.



7. Maak ik gebruik van het talent van mijn medewerkers?

Een organisatie is zo goed als zijn medewerkers. Naarmate het talent van medewerkers beter benut wordt, zul je als bedrijf betere resultaten bereiken. Iedere functie heeft leuke en minder leuke kanten; daar kunnen de meeste medewerkers wel mee leven. Maar als de minder leuke kanten een te groot aandeel krijgen, neemt de tegenzin toe en daalt de motivatie. En dat kan leiden tot verzuim of vertrek van de medewerker. Vraag hem als werkgever daarom expliciet naar zijn werkplezier en probeer samen zijn werk zo in te richten dat zijn motivatie zo groot mogelijk blijft. Stel, je medewerker gaat met passie aan de slag om de klant van A tot Z te begeleiden en om schade af te wikkelen, maar offertes maken vindt hij vreselijk. Kan die taak dan bij een ander worden neergelegd?

Soms heeft een medewerker een functie die niet past bij zijn hoge opleidingsniveau. Hij wordt dan onvoldoende uitgedaagd, gaat zich vervelen en zoekt zo snel mogelijk een andere baan. Oog hebben voor de ambities van medewerkers en hun de kans bieden om te groeien, is dan ook een van de meest impactvolle manieren om gebruik te maken van het talent van jouw medewerkers. Een proactief opleidings- en loopbaanbeleid is daarom cruciaal, of dit nu in de diepte is met een opleiding tot Register Adviseur Verzuim en Inkomensmanagement (RVI) of Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC). Of in de breedte door mogelijkheden te bieden op het gebied van sales, marketing of management.

Ben je bang dat je investeert in medewerkers en daarvan de vruchten niet plukt omdat zij vertrekken? Houd dan deze anekdote van leiderschapspsycholoog Peter Baeklund in je achterhoofd:

“

CFO asks CEO: "What happens if we invest in developing our people and they leave?"

CEO: "What happens if we don't, and they stay?"

- Peter Baeklund

”



Hoe kan Nedasco jou helpen?

Efficiënt werken en zoveel mogelijk waarde toevoegen is een proces waar alle medewerkers/collega's bij betrokken moeten worden en dat ook de nodige tijd neemt. Je kunt daarbij ongetwijfeld wel wat ondersteuning gebruiken. Weet dan dat je altijd aan kunt kloppen bij Nedasco om te sparren. Wij werken samen met 1300 kantoren en weten welke oplossingen zij gevonden hebben voor uiteenlopende uitdagingen. Hun ervaringen gebruiken we ook om jou verder te helpen. Daarnaast werken wij samen met partners die kunnen ondersteunen in het verbeteren van diverse bedrijfsprocessen.

Conclusie

Door jouw bedrijfsprocessen onder de loep te nemen kun jij je beter focussen op jouw klant. Je bekijkt wat wel en geen waarde toevoegt voor jouw klant en het bedrijf. Met name het bepalen van (preferred) partners en wat de exacte wensen en verwachtingen van jouw klanten zijn kan een enorme tijdswinst betekenen. Ook de aandacht voor medewerkers en hun talenten moet niet vergeten worden.

Heb je advies en/of ondersteuning nodig bij het efficiënter inrichten van bepaalde processen? Je bent bij Nedasco altijd welkom. Bel gerust één van onze accountmanagers op **033 - 46 70 910**.



Dit e-book wordt je aangeboden door Nedasco

Over Nedasco

Nedasco is dé serviceprovider op het gebied van schade- en inkomensverzekeringen. Ons uitgebreide assortiment kun je als adviseur online berekenen, vergelijken en aanvragen. Onze deskundige medewerkers denken graag met jou mee over de beste oplossing voor jouw klanten. Samen bereik je meer dan alleen. Zo ziet Nedasco ook de samenwerking met aangesloten adviseurs.

Meer weten over efficiënter werken? Kijk op www.nedasco.nl/kennis

Nedasco B.V.
Berkenweg 11
3818 LA Amersfoort

www.nedasco.nl