



‘We houden mede-  
werkers een  
spiegel voor’

## MEDEWERKERSTRAINING

# Beter adviseren

Een prettige ontvangst, de juiste vragen stellen, goed luisteren. Onze medewerkers krijgen continu training hoe ze u het beste kunnen adviseren.

TEKST: SCHRIJF-SCHRIJF FOTO'S: ILYA VAN MARLE

Uw input is essentieel voor een betere dienstverlening. Mail uw ervaringen naar [S.F.W.J.Besten@DenHaag.rabobank.nl](mailto:S.F.W.J.Besten@DenHaag.rabobank.nl).

Een beetje nerveus betreedt een jong stel het kantoor van onze bank aan de Schoolstraat in Voorschoten. Ze hebben net een bod gedaan voor hun eerste koopwoning. En nu staat een afspraak met een hypotheekadviseur op het programma. In de bankhal wacht hen een vriendelijke ontvangst. Met een luchtig gesprekje over het weer stelt onze medewerker de twee op hun gemak en begeleidt hij ze naar de spreekkamer.

**ADVIES GEVEN** Onze bank wil u als klant graag helpen uw ambities en dromen te realiseren. Uw belang staat voorop in alles wat we doen. Het bieden van een goed advies is daarbij belangrijk. Daarvoor volgen onze medewerkers continu trainingen en opleidingen. Bijvoorbeeld om op de hoogte te blijven van de allerlaatste wet- en regelgeving. Maar ook leren ze een goed klantgesprek te

***'Klanten willen zich graag welkom, begrepen en gewaardeerd voelen. Dat luistert soms best nauw'***



voeren en daarin de juiste vragen te stellen. Daardoor kunnen ze uw dromen en ambities in kaart brengen. Dat vormt namelijk de basis voor een deskundig en toekomstvast advies. Dit geldt voor al uw dagelijkse bankzaken. Maar zo'n advies wordt natuurlijk nog belangrijker als u voor grote financiële beslissingen staat. Zoals de keuze voor een huur- of koophuis of het zeker stellen van uw oude dag. Susanne den Besten is namens de bank medeverantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van het trainingsprogramma voor onze medewerkers. 'Als Rabobank willen we graag betrokken en dichtbij bij onze klanten zijn', legt ze uit. 'Dan is het natuurlijk heel belangrijk dat onze medewerkers dit ook in al hun klantcontacten tot uiting brengen.'

**WELKOM VOELEN** Het begint al met het allereerste contact. Als u de bank benadert via telefoon of e-mail, verwacht u correct en snel geholpen te worden. Door iemand die u begrijpt en ter zake kundig is. Hetzelfde geldt voor onze dienstverlening in de spreekkamer. Susanne: 'Klanten willen zich graag welkom, begrepen en gewaardeerd voelen. Dat luistert soms best nauw. Daarom bieden we dit jaar al onze medewerkers met klantcontacten speciale trainingen aan. Hierin krijgen zij een spiegel voorgehouden waardoor zij zien hoe zij op klanten overkomen. Daarnaast leren zij nóg beter te achterhalen wat iemand bezighoudt.' De meeste medewerkers van onze bank weten prima hoe het hoort. Maar soms slijten ongemerkt patronen in het gedrag. Die kunnen een belemmering vormen om tot een goed advies te komen. De externe trainsters Carine en Lilliane Banning fristen daarom de kennis over de gewenste omgangsvormen bij onze medewerkers op. Carine: 'Het is belangrijk dat medewerkers zich realiseren hoe hun verschijning, maar ook wat ze zeggen of doen overkomt op de klant. In een rollenspel gaan we daarop in. Zoals het gebruik van stopwoorden en gebaren. Of iets ogenschijnlijk simpels als 'smalltalk'. Dit is belangrijk om iemand op z'n

De externe trainsters Carine (rechts) en Lilliane Banning fristen de kennis over de gewenste omgangsvormen bij onze medewerkers op.



Andy Partosetiko, Adviseur Particulieren: 'Ik kreeg het advies om dingen die ik zie aan de orde te stellen.'

**ANDY PARTOSETIKO, ADVISEUR PARTICULIEREN**

'Ik heb elke werkdag contact met klanten. Tijdens de training betrapte ik mezelf op het doen van aannames. Als een klant bijvoorbeeld tijdens een afspraak op z'n horloge kijkt, denk ik dat die persoon haast heeft en rond ik het gesprek sneller af. De feedback tijdens de training maakte mij bewust van mijn denkwijze en handelingen. Ik kreeg het advies om dingen die ik zie aan de orde te stellen. Echt een eyeopener, waardoor ik klanten nog beter kan bedienen.'

gemak te stellen en een vertrouwensbasis te creëren, die nodig is voor een goede dialoog en deskundig advies.' Om de zwakke punten van onze bank op dit terrein bloot te leggen, deed Carine zich voor als (potentiële) klant. Ze bracht diverse bezoeken aan onze kantoren en belde de bank verscheidene keren op. 'Daardoor konden we gebruik maken van heel herkenbare voorbeelden,' aldus Carine.

**BEWUST ZIJN** Susanne is tevreden met de eerste resultaten van de training. 'Het belangrijkste winstpunt is dat medewerkers zich meer bewust zijn van het effect van hun gedrag op de relatie met de klant en de kwaliteit van het advies. De training vormt bovendien een mooie start van onze plannen om samen met onze klanten continu te werken aan de verbetering van onze dienstverlening. We gaan dat ook uitgebreid monitoren. Dat doen we door telkens aan klanten te vragen hoe ze onze dienstverlening ervaren. En niet alleen met

betrekking tot de dagelijkse bankzaken, maar ook als het gaat om meer ingewikkelde diensten en producten. We ontwikkelen daarvoor vragenlijsten, waarvan we hopen dat iedereen bereid is ze in te vullen. De uitkomsten van de vragenlijsten gaan we langdurig gebruiken, om zo de effecten op de lange termijn te kunnen volgen en waar nodig nieuwe accenten te leggen. Dit alles met één doel: samen met de klant tot een beter advies komen.' Zichtbaar opgelucht neemt het stel afscheid van de adviseur. In het adviesgesprek hebben ze een duidelijk beeld gekregen van hun mogelijkheden. Ook weten ze precies wat er financieel allemaal bij hun eerste aankoop komt kijken. Zo kunnen ze een goed afgewogen beslissing nemen. Vastberaden stappen ze het dorp in.