

Van klant tot superpromotor op succesvol ING Hypotheekevent



Foto: Dennis Bouman

Amsterdam – 20 mei 2010 - ING organiseerde gisteren het Hypotheekevent voor de met haar samenwerkende tussenpersonen. Het thema was dit jaar 'superpromoters'. Ruim 800 intermediairs bezochten het event in de Amsterdam Convention Factory. Met het WK in het vooruitzicht trakteerde de ING haar tussenpersonen op een flinke dosis Oranjegevoel. Ruud Gullit vertelde over de aanpak en kansen hoe we het WK van 2018 naar Nederland en België kunnen halen.

Hoe scoort het hypotheekadvies onder klanten?

Rob van Rooij, directeur ING Intermediair, presenteerde samen met Ot Ciolina, algemeen directeur &Beyond Consumer Research, de resultaten van een klantervaringsonderzoek onder 62 intermediairs. Uit het onderzoek blijkt dat de intermediairs uitstekend scoren op klantbeleving: adviseurs gaan actief op zoek naar de klantbehoefte, komen deskundig over en hanteren duidelijk taalgebruik. Van Rooij: "De branche heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan het verhogen van de kwaliteit van advisering en dienstverlening. Overall gezien stemmen de uitkomsten tot optimisme. Er zijn nog wel punten voor verbetering:

geef het dienstverleningsdocument een logische plaats in het klantgesprek, stel zoveel mogelijk open vragen, maak meer gebruik van visuele ondersteuning en vraag door naar het risicobewustzijn."

Het Nederlandse Woningmarktdossier

Prof. Dr. Kees Koedijk, van de Faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen van de Universiteit van Tilburg, presenteerde de resultaten van een onderzoek naar de aanleiding, de achtergrond en de mogelijke gevolgen van de discussie over de afschaffing van de hypotheekrenteaftrek. Er zijn vier voorstellen die binnen de politiek circuleren over de hypotheekrenteaftrek gepresenteerd. Koedijk heeft de effecten

hiervan op de maandlasten en de huizenprijzen voor families, starters, senioren en de top van de markt inzichtelijk gemaakt. Koedijk gaf aan dat de woningmarkt een cruciale aanjager is van de economie. De huizenprijsontwikkelingen hebben een sterke invloed op de Nederlandse economie. Negatieve ervaringen met verlaging en afbouw van de hypotheekrenteaf trek in Denemarken en Noorwegen geven aan dat timing cruciaal is. Het economisch herstel is nog broos. Koedijk is van mening dat ingrijpen op dit moment risicovol is en dat handhaving van de hypotheekrenteaf trek economisch de beste optie lijkt.

Superpromoters

Rijn Vogelaar, Managing director van Blauw Research BV legde precies uit hoe tussenpersonen van de meest tevreden klanten superpromoters kan maken: ambassadeurs die hun omgeving enthousiast vertellen over de ervaren dienstverlening. En wat dat oplevert. Jan Hommen, voorzitter van de Raad van Bestuur van de ING, gaf een toelichting op de strategie en daarin het belang van superpromoters voor de ING. Daan Quackernaat confronteerde het intermediair dat controle leidt tot angst voor risico en gebrek aan passie. En dat heb je nodig voor innovatie en groei.

Op de foto van links naar rechts: ING Leeuw, Rob van Rooij (directeur ING Intermediair Hypotheken), Ruud Gullit, Michiel Kwaaitaal (directeur ING Marketing Hypotheken).

ING Excellent maakt klanttevredenheidsonderzoek voor intermediairs eenvoudig

ING Excellent introduceerde tijdens het ING Hypothekenevent 2010 een door marktonderzoekbureau Kien ontwikkeld klanttevredenheidsonderzoek. Hiermee kunnen intermediairs na aanschaf van een licentie zelf online klanttevredenheid meten onder hun hypotheekrelaties. De tool helpt intermediairs inzicht te krijgen in hoe de klant het adviesproces en de dienstverlening beoordeelt. Op basis daarvan kunnen intermediairs zonodig maatregelen nemen om de klanttevredenheid te verbeteren.

Efficiënter sturen op klanttevredenheid

De tool 'Klanttevredenheidmeten.nl' geeft de intermediair inzicht in de tevredenheid van zijn klanten. Michiel Kwaaitaal, directeur Marketing Hypotheken ING: "Ook worden de resultaten per adviseur inzichtelijk gemaakt en krijgt de intermediair informatie over hoe zijn dienstverlening wordt ervaren ten opzichte van regionale en landelijke gemiddelden. Dit maakt het voor de intermediair mogelijk om beter in te spelen op de wensen van hypotheekklanten. Ook kan de intermediair zijn organisatie en adviseurs efficiënter aansturen om de klanttevredenheid te verhogen."

Metten tijdens adviestraject

Het onderzoek bestaat uit een e-mailing met een link waarbij de klant gevraagd wordt om enkele vragen te beantwoorden. Dit kan tijdens het adviestraject of juist daarna. Uit ervaring van de ING blijkt dat het gemiddelde responsepercentage met meer dan 40% extreem hoog is. Ook vult 80% van de klanten de open vragen in. De antwoorden worden verwerkt in een rapportage die continu online opvraagbaar is. Door te meten tijdens het adviestraject kan de intermediair indien gewenst bijsturen en bouwen aan een extra sterkere klantenbinding. Daarnaast onderstreept het gebruik van de tool dat de intermediair het belangrijk vindt om solide advies te geven en een goede dienstverlening nastreeft.

Toegankelijk geprijsd

De tool is toegankelijk geprijsd: al vanaf € 249,- per jaar kan de intermediair de tool gebruiken. Op ing-intermediairs.nl kan de intermediair het demonstratiefilmpje bekijken en een licentie bestellen.

Over ING Excellent

Met ING Excellent biedt de ING intermediairs toegang tot praktische, actuele en kwalitatief hoogwaardige opleidingen en tools. De ING ondersteunt de met haar samenwerkende intermediairs op het gebied van kennis, vaardigheden, bedrijfsvoering en advieskwaliteit. ING Excellent is in 2009 gestart. De opleidingen en tools zijn een groot succes. Ruim 3000 deelnemers beoordeelden deze met een ruime 8.