

Met de brief op vbnet:

Neem uw website serieus

Financiële dienstverlening en internet lijken voor elkaar gemaakt. Direct writers benutten het medium optimaal; internet is daar het belangrijkste communicatie- en distributiekanaal geworden. Voor het intermediair, dat hecht aan de band met zijn klant en niet alleen wil verkopen, komt het internet niet in de plaats van zijn traditionele dienstverlening, maar is het complementair. Volgens TDM kan een goede website een uitstekend verlengstuk zijn van de verkoop, service en communicatie van een kantoor. Tegelijkertijd constateert hij dat bij veel intermediairs de site in de praktijk nog een braakliggend stukje internet of anders een dagelijks terugkerende bron van zorg is.



Uit een onderzoek van ongeveer een jaar geleden blijkt dat 83 procent van het intermediair een website heeft. Dat percentage zal nu iets, maar niet veel hoger liggen. De verschillen tussen de diverse sites zijn groot. Vaak maakt de ontwikkeling van een website van een kantoor verschillende fases door en op internet zie je die fases door elkaar heen. De eerste versie wordt bijvoorbeeld gemaakt door de ondernemer zelf of door een bekende. Verdienstelijk, maar niet al te professioneel en daardoor vaak juist contraproductief. Vervolgens wordt die vervangen door een site met teveel toeters en bellen, lange laadtijd en een hoop blabla. In de derde fase ontstaat ten slotte de website die meer to the point is. In uitstraling, functionaliteit en doordachtheid.

Choose your love

Technisch is vrijwel alles mogelijk, maar u moet zich afvragen wat voor u zinvol is. Wat wilt u bereiken met uw website? Wilt u alleen uw visitekaartje achterlaten op internet of wilt u dat er veel te doen en te lezen is? En wie wilt u bereiken? Verwacht u dat nieuwe klanten zich spontaan melden of wilt u vooral uw bestaande klanten extra gemak en service bieden? Choose your love and love your choice. Maak uw keuze en volg die op.

Een professionele uitstraling is een eerste vereiste. Ook al wilt u alleen aanwezig en te vinden zijn, laat een eenvoudige maar wel professionele website bouwen. Wees voorzichtig met actualiteiten. U weet inmiddels dat het er in de praktijk niet altijd van komt om de nieuwtjes te verversen en u kent de voorbeelden van het 'laatste nieuws' dat meer dan twee jaar oud is. Neem dan liever geen nieuws op of neem een abonnement op een nieuwsservice die automatisch relevante actuele nieuwsberichten plaatst.

Door: René Teuwen,
Directeur TDM, marketing/
communicatiebureau voor
financiële dienstverleners

Online polismap

Wilt u bezoekers meer bieden, dan kunt u meer informatie en een scala aan functionaliteiten

opnemen. Zo zijn er vele bereken- en vergelijkmodules, verschillende varianten van een online polismap waarin klanten onder meer mutaties kunnen doorvoeren en schades kunnen melden, en u kunt de mogelijkheid toevoegen dat klanten online verzekeringen kunnen sluiten. Verder kan uw website de basis zijn voor de nieuwsbrieven die u aan uw klant verstuurt.

Ingebed in uw dienstverlening

Hoe groter de rol die u toekent aan internet als communicatie-, service- en verkoopmiddel, hoe belangrijker het wordt dat u de website en het online verkeer inbedt in uw dienstverlening. Monitor het bezoek aan de website, zoals u ook op kantoor het telefoonverkeer en het bezoek bijhoudt. Reageer snel en adequaat op e-mail, besteed aandacht aan de schriftelijke informatie op uw site en in uw nieuwsbrieven (denk aan de zorgplicht), signaleer verkoopkansen. Attendeer uw klanten ook voortdurend en in elke uiting op de online mogelijkheden om informatie te vinden, mutaties of schade door te geven of extra verzekeringen te sluiten.

Uw website kan een uitstekend verlengstuk zijn van uw dienstverlening. Het vergt een doordacht besluit (wat wil ik ermee?), een doelgerichte investering en het betekent dat u het, eenmaal in de lucht, serieus moet nemen als extra kanaal. Net zo serieus als u uw commerciële afdeling en uw binnendienst neemt. Maar als u dat doet, is het de investering vaak waard. In kostenbesparing, extra omzet en klanttevredenheid.

Als u heeft geïnvesteerd in uw website, wilt u dat uw klanten die bezoeken. TDM heeft voor u een brief samengesteld waarmee u uw klanten kunt wijzen op de mogelijkheden van uw website. ■

De brief kunt u downloaden op de website van Het VB:

www.vbnet.nl/ondernemerschap/internet.htm.