

de SRA adviseur magazine

nr. 04 12|12

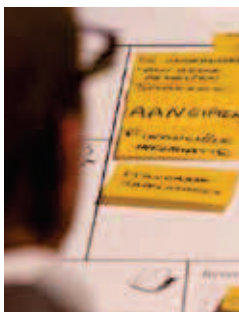


**Feike Cats:
“De klant moet
ambassadeur
worden van jouw
onderneming”**



04

SRA over
het nieuwe
strategische
kader



12

SRA Masterclass
Strategie: welk
businessmodel
past bij mij?



22

“De Belasting-
dienst zoekt
de dialoog
met ons op”

Aandacht, aandacht en nog eens aandacht

Aandacht, aandacht en nog eens aandacht. Dat is de boodschap die Feike Cats, spreker op de SRA Kleine Kantorendag (6 februari 2013), predikt. "Aandacht voor de klant is de grootste attentie die je kunt geven." En juist de kleinere accountants- en advieskantoren zijn volgens hem bij uitstek geschikt om zich daarin van middelgrotere kantoren te onderscheiden in de strijd om de klant.

Cats verkondigt de boodschap van de 'enthousiaste klant'. "Mijn moeder is onlangs tachtig geworden en we gingen met 17 man naar een restaurant. De mensen van het restaurant wisten dat we de verjaardag van mijn moeder zouden vieren. Dan heb je toch een bloemetje of zoiets klaar liggen?" Waar mee Cats wil zeggen dat hij wel tevreden was over het eten, maar dit restaurant nooit zou aanbevelen bij anderen.

Het klinkt zo makkelijk als hij vertelt hoe je van klanten enthousiaste klanten kunt maken om zo meer uit je bestaande klanten te kunnen halen. Zo eenvoudig is het ook, aldus de eigenaar van Houden van Klanten bv en de auteur van het boek 'Theorie bestaat niet!'. "De enthousiaste klant wordt ambassadeur van jouw onderneming en zorgt voor mond-tot-mondreclame waardoor nieuwe klanten worden aangebracht. Je klanten zijn je belangrijkste verkopers."

Bloemetje

Cats heeft meerdere accountants- en advieskantoren als klant. "Als ik hen vraag wat hun toegevoegde waarde voor klanten is, beginnen ze over de jaarrekening. Maar dat is gewoon hun werk. Dat resulteert hoogstens in tevreden klanten, niet in enthousiaste klanten. Ik ben bijvoorbeeld net verhuisd. Dan zou het toch leuk zijn als mijn accountant mij even belt en vraagt hoe de verhuizing is gegaan of een kaartje stuurt. Het bedrijf van de elektricien deed dat wel en acht klanten van mij ook. Had de accountant mij gebeld, dan had hij een contactmoment gehad en wie weet wat hij dan voor me had kunnen betekenen."

Sceptisch

Accountants zijn vaak sceptisch als Cats hen vertelt over de enthousiaste klant. Ze vinden de boodschap wat overdreven. Wat levert het hen op, vragen ze? "Op de korte termijn vaak niets, maar het is misschien een goede investering voor over zes maanden." Klantgericht werken levert wel eens strijd op met het declarabele uren-model. "Zorg dat de medewerkers niet 100, maar 80% declarabel zijn. De medewerker krijgt daardoor de tijd om klanten te bellen en te vragen hoe het

met het bedrijf gaat in deze economisch woelige tijden. Vraag de klant ook of je hem kunt helpen, bijvoorbeeld bij kredietaanvragen of dat ze eens langs mogen komen om bepaalde zaken door te spreken. Neem dan wat snoep mee voor de kinderen tegen de tijd dat het Sinterklaas of Kerst is. Accountants horen op het hockey- of voetbalveld hoe het de klanten privé vergaat. Bel de klant op als je hebt gehoord dat zijn vrouw in het ziekenhuis ligt." De accountant moet het ook echt leuk vinden om het de klant naar de zin te maken. "Aan het eind van het jaar heb ik altijd een bespreking met mijn accountant. Hij doet het nooit, maar hij zou me kunnen vragen: meneer Cats, hoe blij bent u eigenlijk met ons?"

Vier vragen

In feite komt het neer op vier vragen die u als accountant aan de klant zou moeten voorleggen. Zou u opnieuw voor ons kiezen? Wat zou u doen in mijn plaats? Waar wordt u enthousiast van als het onze organisatie betreft? Zou u onze organisatie bij een ander aanbevelen en zo ja, waarom? Als iemand als antwoord 'weet niet' geeft, dan kunt u vragen wat u moet doen om de volgende keer 'ja' als antwoord te krijgen. Accountants hebben het geluk dat mensen niet zo snel overstappen naar een andere accountantsorganisatie. "Maar dat is aan het veranderen. Reken maar. Er wordt steeds meer gekeken naar prijzen, maar het is ook een gunmarkt." Cats vergelijkt het met de zorg, waar een patiënt kiest voor een bepaalde arts omdat deze sympathiek wordt bevonden. "Als een accountant me zegt dat hij steeds meer over de prijs van zijn dienstverlening moet onderhandelen, weet hij zijn toegevoegde waarde niet voor het voetlicht te brengen. Hij moet dan als de sodemieter zijn service in kaart brengen." En het zijn juist de vaktechnen, zoals accountants, die door hun kennis en vaardigheden klanten kunnen binnenhalen. "Als een accountmanager van HP bij mij binnenkomt en hij ziet mijn oude printer en zegt dat ik een nieuwe moet kopen, denk ik: ja, tuurlijk, jij wil verkopen. Maar als een monteur zegt dat mijn oude printer eigenlijk duurder is vanwege de duurdere onderdelen, dan wil ik er best wel eens over gaan nadenken."



Feike Cats: “De klant moet ambassadeur worden van jouw onderneming”

Energie

Klantgerichtheid moet geen ad-hoc-beleid zijn. De medewerkers van een organisatie moeten allemaal met de neuzen dezelfde kant op. “Anders gaat het niet lukken”, zegt Cats. “Een directeur kan de werknemers bijvoorbeeld vragen ideeën te mailen over hoe de klantgerichtheid kan worden verbeterd. Dat deden ze ook bij een klant van mij en een van de leuke ideeën was om te skypen met mkb-ondernemers. Of loop een dag met de monteur mee of ga een paar uur naast een telefoniste zitten. Je kunt ook met een paar mensen elke week een kwartiertje brainstormen om de klantgerichtheid binnen je organisatie te verbeteren.” Het verbeteren van de klantgerichtheid van organisaties is overigens niet alleen problematisch voor accountantsorganisaties. Heel veel bedrijven en instellingen kunnen daar een slag maken, aldus Cats. “Een organisatie heeft zo veel

baat bij klantgericht werken. Enthousiaste klanten geven energie. Je kunt beter complimenten ontvangen dan klachten aanhoren. Accountantskantoren die al jaar en dag aandacht aan de klant geven, hebben een voorsprong op de concurrentie, zeker in deze marktomstandigheden.” ■

SRA Kleine Kantorendag 2013

Datum: Woensdag 6 februari 2013

Locatie: Van der Valk Houten

Kosten: € 85 voor SRA-leden

PE-punten: AA/RA/RC: 6 RB: 2 algemeen

Seminarcode: COSE0002

Kijk op www.sra.nl/educatie voor het complete programma en inschrijving.