

Omzet vergroten met de NHB tool



De vestiging Dordrecht van Pieter Jan Dekker maakt sinds een half jaar gebruik van de NHB tool, een softwareprogramma waarin klantgegevens gecombineerd worden met informatie van onder meer Google (die o.a. info uit Funda haalt), hypotheekverstrekkers en verzekeraars. Dat levert commerciële kansen op.



"Wij gebruiken de NHB tool vooral als een leadgenerator", zegt Pieter Jan. "Welke klanten zijn toe aan een nieuw advies? Het Klant Contact Center (Patch) belt alle prospects en levert ons een lijst met leads: zo'n 10%. Onze backoffice belt ze voor een afspraak, daarna komt de adviseur pas in actie."

Resultaten

Pieter Jan is lovend over wat de tool oplevert: "Het is een contactmoment, persoonlijke aandacht voor de klant. Dat verlaagt weer de drempel! Uit de extra afspraken volgen extra OTD's, omzet dus. Met de toolinformatie kunnen wij vlot inspelen op persoonlijke omstandigheden. Zeer klantvriendelijk én effectief." Pieter Jan is blij met de rapportagemogelijkheden van de tool. "We kunnen nu eenvoudiger rapporten opstellen en uitdraaien. Verder gebruiken we de tool om onze Jazeker-abonnementhouders proactief te benaderen. Zij krijgen jaarlijks een rapport gemaïld over hun huis- en hypotheeksituatie. Roept dat vragen op, dan bellen ze ons en kunnen we ze geregeld verder helpen. De ervaring leert dat één op de vier mensen na een oriënterend gesprek met een adviseur een OTD tekent!"

Tip voor collega's

Voor collega's in het land heeft Pieter Jan een heldere tip: "Ga aan de slag met de tool, maar laat het bellen over aan het call center!"