

4 op de 10 Nederlanders vinden klantenservice financiële dienstverleners ondermaats

Helft Nederlanders denkt dat tussenpersoon behoeften van de klant beter kent dan de financiële dienstverlener

Barneveld – 42 procent van de Nederlanders is van mening dat financiële dienstverleners hun klantenservice kunnen verbeteren. Dit blijkt uit [onderzoek](#) van [CRM Partners](#), specialist in klantrelaties, uitgevoerd onder 800 Nederlanders. Ook is de helft van de Nederlanders van mening dat een tussenpersoon waarbij een financieel product kan worden afgesloten, de behoeften van zijn klant beter kent dan een financiële dienstverlener.

Arjan Splinter, Account Manager bij CRM Partners: “Klantenservice is een cruciaal onderdeel van de klantrelatie. Het is van belang dat financiële instellingen dit inzien. Wanneer klanten zich gezien, gehoord en begrepen voelen, zullen zij eerder de stap maken om bij jou een product of dienst af te nemen. Goede service is niet enkel een hygiënefactor, het is daadwerkelijk een trigger voor conversie. Daarom is het extra belangrijk om als financiële instelling te investeren in het leren kennen en begrijpen van de klant en zijn behoeften. Dit kan bijvoorbeeld door het creëren van een 360-graden klantbeeld, hiermee creëer je een goed startpunt waarmee je snel en gericht in kan spelen op de behoeften van de klant. Zo ben je als organisatie klantgericht en zul je het vertrouwen van de klant eerder weten te winnen.”

Financiële producten sluiten niet aan op behoefte consument

Men denkt niet alleen dat de tussenpersoon de behoeften van de klant beter kent. Zo vindt één op de vijf (19%) zelfs dat financiële producten, zoals verzekeringen of hypotheek, die rechtstreeks bij de financiële dienstverlener worden afgesloten, onvoldoende aansluiten bij zijn of haar behoefte. Ook deelt 29 procent van de Nederlanders de mening dat financiële dienstverleners meer aandacht hebben voor bedrijven dan voor particulieren.

Is een tussenpersoon de oplossing?

Een tussenpersoon is niet voor alles de oplossing. Zo vindt 29 procent het te duur om financiële producten af te sluiten via een tussenpersoon. Nog eens 28 procent vindt het daarbij te omslachtig om financiële producten via een tussenpersoon af te sluiten.

Lees voor meer informatie het whitepaper Finance verdient vertrouwen van de consument: <https://www.crmpartners.com/nl-nl/resources/whitepaper/ebook-onderzoek--Financials?id=fd3317c6-9a58-4286-92cd-c8370fe14382>

Over het onderzoek

In dit onderzoek, uitgevoerd door Panelwizard, zijn 800 Nederlanders die 18 jaar en ouder zijn, ondervraagd.

Over CRM Partners

Alles wat CRM Partners doet is erop gericht om hun klanten geliefd te maken bij hun klanten. CRM Partners gelooft dat je dat alleen bereikt door persoonlijk en relevant te zijn. Door het inzetten van de juiste technologie én het creëren van de juiste mind-set helpen zij organisaties bij het realiseren van een waardevolle klantrelatie over alle kanalen heen. In 2016, 2017 en 2018 is CRM Partners tevens benoemd tot FD Gazellen. CRM Partners werd in 2005 opgericht en is onderdeel van Fellowmind. Samen met de andere bedrijven die onderdeel zijn van Fellowmind bieden zij oplossingen voor het ondersteunen van de volledige digitale transformatie bij organisaties. CRM Partners op [Facebook](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

Meer informatie

Marcommit

Kyra Pluimakers

035-5822730

crmpartners@marcommit.nl