

PERSBERICHT

Professioneel klantonderzoek leidt tot kwaliteitsverbetering bij verzekerings-, hypotheek- en pensioenadviseurs.

Rotterdam, 3 november 2014 – Tevreden.nl lanceert een branche-breed platform voor verzekerings-, hypotheek- en pensioenadviseurs, waarmee deze adviseurs inzicht krijgen in de kwaliteit van hun adviespraktijk en het bovendien zichtbaar maken voor hun cliënten. In het platform combineert Tevreden.nl professioneel klantonderzoek met reviews & ratings. Uniform onderzoek, met daardoor benchmark mogelijkheden, als basis voor kwaliteitsverbetering en transparantie. Net zoals in veel andere sectoren.

Advies.tevreden.nl is een branche-breed platform voor verzekerings-, hypotheek- en pensioenadviseurs om doorlopend klantervaringen te monitoren en te publiceren. Het platform is ontwikkeld door het Rotterdamse onderzoeksbureau Tevreden.nl. Het initiatief wordt aangestuurd door initiërend partner Wim Span, die meer dan dertig jaar ervaring heeft in de verzekeringsadviesbranche.

Advies.tevreden.nl biedt een professionele online onderzoekstool om doorlopend klanten uit te nodigen voor tevredenheidsonderzoek. Na bijvoorbeeld een adviestraject, een pensioenbemiddeling of een schadeafhandeling stelt de onderzoekstool de juiste vragen aan de juiste klant en op het juiste moment. Advies.tevreden.nl maakt de ervaringen van klanten inzichtelijk. Adviseurs kunnen hierdoor de kwaliteit van hun dienstverlening klantgericht verbeteren. Ook is er de mogelijkheid om de uitkomsten te publiceren. De adviseur kan er voor kiezen de reviews en ratings op zijn eigen website te plaatsen of op een andere manier te communiceren.

Govert Janssen, algemeen directeur Tevreden.nl: *“Klanten delen steeds vaker hun ervaring met een advieskantoor, positief en negatief, via internet. Toekomstige klanten kiezen in toenemende mate voor een advieskantoor op basis van dergelijke reviews en beoordelingen. Door structureel gedegen en continu tevredenheidsonderzoek uit te voeren, kunnen advieskantoren beter inspelen op de klantwensen. Met de publicatie van resultaten en reviews worden klanten echte ambassadeurs, enerzijds voor het betreffende kantoor en anderzijds voor de gehele branche!”*

Elke deelnemende adviseur kan zijn resultaten vergelijken met die van de markt, waarbij het onderzoek op passende wijze wordt ingezet voor verschillende soorten kantoren. Het platform is geschikt voor grote en kleine advieskantoren, voor de particuliere- of zakelijke markt en voor schade-, hypotheek- en pensioen adviezen. Inmiddels hebben de eerste grote en kleine advieskantoren zich al aangesloten.

“Dit is een initiatief waar de verzekeringsmarkt aan toe is. Een aantal bedrijven heeft al goede initiatieven genomen maar juist een branche-brede aanpak is belangrijk. Het geeft advieskantoren en brancheorganisaties de mogelijkheid om gezamenlijk met hun klanten en leden, op transparante doorlopende en uniforme wijze, te werken aan duurzame relaties en verbetering van kwaliteit en imago” aldus Wim Span.

Over Tevreden.nl

Tevreden.nl combineert professioneel onderzoek met reviews & ratings. Door platformen voor klanttevredenheid te ontwikkelen worden klantervaringen in kaart gebracht. Enerzijds voor complete branches zoals met apotheek.tevreden.nl, autobedrijf.tevreden.nl en kinderopvang.tevreden.nl, anderzijds voor individuele organisaties, zoals met autotaalglas.tevreden.nl, serviceapotheek.tevreden.nl. Tevreden.nl is actief in meer dan 15 branches, en vele duizenden organisaties maken actief gebruik van Tevreden.nl en er zijn inmiddels meer dan 1 miljoen klantervaringen verwerkt.

Noot voor de redactie

Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met:

Wim Span, Initiërend Partner advies.tevreden.nl

T: 010 234 1550 / 06 4617 5075, M: wim.span@tevreden.nl, W: www.advies.tevreden.nl.