



Zelfstandig adviseur wil minder of stoppen met werken?

Welke mogelijkheden zijn er?

Veel adviseurs maken lange werkweken, waarbij zestig uur op de zaak geen uitzondering is. Menig ondernemer wil dan ook meer tijd met familie doorbrengen, meer vrije tijd of vervroegd met pensioen. Het komt ook voor dat er andere ondernemerskansen zijn die men uit wil werken en waar tijd voor vrij gemaakt moet worden. Of misschien is het die ene vraag die steeds in uw gedachten opkomt: Hoe lang wil ik nog doorgaan?

Voorbeelden van veelvoorkomende, persoonlijke en zakelijke afwegingen om minder te willen werken of zelfs te stoppen, zijn:

- U wilt meer vrije tijd om bijvoorbeeld met uw partner eindelijk die wereldreis te maken.
- U wilt stoppen om gezondheidsredenen.
- Uw kinderen hebben onlangs definitief 'nee' gezegd tegen een overname.
- U mist het vak en wilt meer zijn dan alleen een manager.
- U wilt (eerder) met pensioen

Verkoop van bedrijf is een alternatief

De verkoop van uw bedrijf is dan een van de mogelijke keuzes die u kunt overwegen. Een verkopende ondernemer heeft niet altijd alleen een goede overnamesom als enige motivatie om te verkopen. Veel ondernemers maken lange werkweken. Zestig uur op de zaak zijn dan ook geen uitzondering. Menig ondernemer wil dan ook meer tijd met familie doorbrengen, meer vrije tijd of vervroegd met pensioen. Het komt ook voor dat er andere ondernemerskansen zijn die men uit wil werken en waar tijd voor vrijgemaakt moet worden.

U krijgt dan een aantal keren de omzet van uw portefeuille.

Dat is een goed kapitaal waarmee je nieuwe wensen in vervulling kan brengen. Je hebt geen zorgen meer van je bedrijf. Maar het is dan ook gelijk over. Je kan ook kijken naar alternatieven waarbij abrupt eindigen niet noodzakelijk is en waarbij je de krenten uit de pap pikt.

Uitbesteden van werk dat minder goed bij u past

Uw advieskantoor verkoopt adviesproducten waar diepe kennis van zaken noodzakelijk is, denk hierbij aan pensioen, hypotheek of een bedrijfsverzekering. Als serviceproduct beidt u ook eenvoudigere schadeverzekeringen aan. Als adviseur echter tijd kwijt is aan de verkoop van een simpele reisverzekering, is dat niet rendabel en optimaal. Om de werkdruk te verlagen om meer rust bij u te creëren kan je deze zaken en de eerstelijnsklantopvang uitbesteden aan gespecialiseerde partners.

U kunt zich focussen op het geven van financieel advies - uw kerntaak. U hoeft de werkdruk niet onnodig te verhogen en hoeft geen structurele kosten te maken. Daarnaast heeft uitbesteden het voordeel dat u ook na kantooruren service kunt bieden. Bedrijven die een externe backoffice bieden, doen dat vaak ook 's avonds en in het weekend. En omdat het hun specialisme is, weet u zeker dat alle medewerkers zijn gekwalificeerd en dat de telefoon altijd snel en direct wordt beantwoord. Uit naam van uw kantoor uiteraard.

Klantwaarde bepalen

Als organisatie wilt u een goede balans tussen klantwaarde (wat een klant u oplevert) en waarde voor de klant (wat u een klant oplevert). Toch zie je dat bedrijven niet of nauwelijks inzicht in de klantwaarde hebben. Een bedrijf dat geen goede balans heeft in de klantwaarde, genereert te weinig marge en wordt uiteindelijk verliesgevend. Dit resulteert in een hoger verloop van klanten, omdat ze niet tevreden zijn en een andere aanbieder zoeken. Het is daarom zaak om inzicht te krijgen in wie de klanten van het bedrijf zijn, hoe belangrijk ze voor het bedrijf zijn én wat de klanten precies van het bedrijf verwachten. Vervolgens krijgen alle klanten een score. Hiermee heb je inzicht in aan welke klanten je veel of

weinig aandacht kan besteden. Vaak levert 20% van de klanten 80% van de omzet. Aan deze klanten kan je veel aandacht besteden.

Klantwaarde is geen doel op zich. Het gaat erom te doorgronden waar potentieel in de klantportefeuille zit. Welke klanten moet u koesteren? Welke moet u stimuleren? Welke nieuwe klanten moet u zoeken? En welke bestaande gaat u anders serviceren of moet u misschien zelfs laten gaan? Als u dat weet, kunt u gaan bepalen welke klanten op welke manier bediend gaan worden.

Het inrichten van de organisatie

Eigen personeel versus uitbesteden

Werkdruk van het huidige personeel is groot en door de arbeidskrapte is het lastig om aan goed personeel te komen. Maar wat kost personeel ten opzichte van uitbesteden? En heb je de hele week iemand nodig? En wat doe je als je parttimer om 2 uur naar huis gaat, wie neemt dan de telefoon op?

- Personeel kost ook geld als het niet productief aanwezig is of bij ziekte en zelfs burn-out bij blijvende werkdruk.
- Om de werkelijke kosten van uitbesteding 1 op 1 te vergelijken moet een medewerker meer dan 25 klantcontacten per dag hebben.

- Dit betekent dat als je geen 25 klantcontacten per dag hebt je ze voor aanwezigheid betaalt.
- Bij uitbesteden betaalt u alleen voor productiviteit.
- Ook is een kantoormedewerker vaak een adviseur, schadebehandelaar en geen klantenservicemedewerker, hij ervaart de telefoon als storing in het werk.
- Laat uw medewerkers het werk doen wat bij hem past en waar hij voldoening uithaalt.
- De externe specialist doet de rest. Dit verhoogt uw rendement en voorkomt ook verloop en ziekteverzuim.

Maar er zijn andere alternatieven?

In sommige situaties kan het voorkomen dat jouw bedrijf zo snel gegroeid is dat de omvang van het bedrijf niet meer past bij jouw competenties. Ondernemen wordt minder leuk en brengt de nodige zorgen met zich mee. In deze situatie kun je denken aan bijvoorbeeld een pre-exit, een deelverkoop of werk uitbesteden. Het werk uitbesteden aan een externe partner kan een goed alternatief zijn.

Sta je voor deze uitdaging dan is MFI-klantenservice en backoffice ondersteuning een goede keuze. Je blijft juridisch eigenaar van de portefeuille en zij doen het werk, in jouw CRM, dus alles blijft binnen jouw organisatie en, je betaalt alleen voor de uren die zij daadwerkelijk aan de klanten besteden.

Voordelen voor jou als adviseur:

Je kunt rustiger aan gaan doen, werk afbouwen maar wel betrokken blijven, en eventueel werkzaamheden blijven doen die je leuk vindt. Je kunt een selectie maken op het klantenbestand en bepalen, deze doe ik zelf en deze doet de externe partner. Vaste personele en overheadkosten vallen weg waardoor je onder aan de streep meer overhoudt. Je blijft eigenaar van de portefeuille die zelfs door de partner bewerkt kan worden waardoor de waarde ook nog toeneemt en je kan deze altijd dan nog verkopen.

Voordelen van het uitbesteden bij een externe partner op een rij:



Vaste auteur van de rubriek Ondernemersvragen René Teuwen (BrainsLab) schreef dit kennisartikel samen met Dave Geukes, commercieel directeur van de M+ Group. De klantenservice dienstverlening van M+ helpt adviseurs bij het advies, ondersteuning en kwaliteitsverbetering in de communicatie met hun klanten.

- Een externe partij kan je ondersteunen met eerstelijns klantenservice met verzekeringszaken, mutaties en schadeafwikkeling
- Je communiceert via telefoon, e-mail, chat en Whatsapp.
- Alle verwerking gebeuren in het CRM-systeem van het kantoor.
- Je bent beter bereikbaar, dus een hogere klanttevredenheid en dat zonder personele uitdagingen.