

"KLANTEN ZIJN NOG WEL EENS VERRAST DOOR ONZE AANPAK"

Daniël Stegeman, manager Klantcontact van Triodos Bank

Wie het hoofdkantoor van Triodos Bank bezoekt, komt al snel tot de conclusie dat de ene bank de andere niet is. Geen gigantische glazen toren en een marmeren vloer hier, maar - geheel in stijl met de duurzame filosofie - zetten hout en groen duidelijk de toon in Zeist.

Transparantie

"Ons bedrijfsconcept is bepalend hoe we naar klantcontact kijken. Spaarders die tijdelijk geld 'over' hebben binden we door ondernemers die dat geld tijdelijk nodig hebben. Iedereen, klant of niet, kan actief volgen wat er met dat geld gebeurt. Op onze website staat transparant weergegeven welke ondernemers Triodos allemaal financiert."



Kloppend hart

"Klanten geven ons het vertrouwen om positieve verandering te financieren met hun geld, dus vanzelfsprekend is klantcontact superbelangrijk. Dit uitbesteden komt niet eens in mijn voorstellingsvermogen voor", glimlacht Stegeman. Zijn afdeling neemt letterlijk een centrale positie in de organisatie in. "Wij worden echt gezien als het kloppend hart. We zitten op de begane grond, centraal in het gebouw, dus iedereen loopt hier ook langs."



Welkomstgesprekken

"Sinds 2016 bellen we nieuwe klanten proactief op, louter om ze welkom te heten. Door de bank genomen krijgen zij - uiterlijk - binnen een maand een belletje van ons. Aangezien Triodos geen kantoren in het land heeft is dit een mooie manier om toch met klanten in contact te staan."

Messagingbeleving

"In onze mobiel bankieren-app gaan we een WhatsApp-achtige functionaliteit opnemen. Iedere generatie heeft andere kanaalvoorkeuren, vandaar dat we onze klanten nu ook die messagingbeleving willen bieden. Na deze zomer lanceren we de vernieuwde app."

Segmentatieteam

"Binnen Triodos is het vanzelfsprekend dat Klantcontact er vaak bij betrokken wordt. Wij reviewen bijvoorbeeld alle brieven en campagnes. Klantsignalen en klantfeedback komen bij ons binnen, waardoor wij ook als eerste weten wat er speelt. Zoals een brief die veel vragen oproept, klachten over de identifier, een proces dat niet loopt, enzovoorts. Klantcontact schuift daarom vaak aan bij afdelingoverkoepelende overleggen. Zo'n segmentatieteam bestaat verder bijvoorbeeld uit een productmanager, een ICT'er en iemand van de backoffice."

First Time Right

“Klanten zijn nog weleens verrast door onze aanpak. Zij denken dat wij zeer high-tech zijn ingericht, maar onze focus ligt in de eerste plaats op het contact. Dat moet écht zijn. We willen onze klanten ontmoeten, ze bevestigen in hun keuze voor ons. Triodos kiest bewust niet voor keuzemenu's en scripts; we zijn geen antwoordmachine. Eén medewerker is verantwoordelijk en regelt zonder door te verbinden alles voor de betreffende klant. De klant in één keer het juiste antwoord bieden is voor ons heel belangrijk.”



Attitude

“Wij hebben niet alleen een waarde-overeenkomst met onze klanten, maar ook met onze medewerkers. Zij spreken dagelijks onze klanten. Tijdens een sollicitatiegesprek komt daarom nadrukkelijk aan bod wat iemands verbinding is met de missie van onze bank. Ze moeten daarin geloven, bevlogen zijn en de driver hebben om uitstekende service te willen bieden.”

Werkdruk

“Klantcontactmedewerker is een uitdagende functie bij Triodos. Niet alleen moet je van een gesprek een ontmoeting maken, ook moeten alle klanten een soortgelijke ervaring krijgen. Tegelijkertijd moet je alle producten en diensten kennen, empathisch zijn en je kunnen verplaatsen in de belevingswereld van klanten. Als iemand bijvoorbeeld belt over een spoedbetaling in het buitenland, dan is het zaak direct aan te haken bij de energie en communicatiestijl van die klant.”

(Op jaarbasis)

Facts & figures

Aantal klantcontactmedewerkers:

76 man

40 **36**

3 teamleiders

1/3 werkt via SUSA (bijbaan)

Gemiddeld werken medewerkers **4,5 jaar** op Klantcontact

Gemiddelde leeftijd: **36 jaar** (vast) en **25 jaar** (studenten)

Verzuim: **4,4%**

Verloop: **7,3%**

Doorstroom: **5,4%**

NPS: **+53**

Contactkanalen: telefonie (**78%**) en e-mail (**22%**)

322.000 contacten per jaar

Openingstijden: doordeweeks **8.00-18.00** uur, zaterdag

10.00-17.00 (webcare)

1 klachtencoördinator