

Draag een witte jas!

Ik krijg vaak de vraag hoe het vertrouwen in onze branche te herstellen. Dat begint bij de individuele dienstverleners. Die bepalen het imago van de branche; niet andersom. Klanten beoordelen de eigen adviseur immers beter dan de branche. Niet in de laatste plaats omdat men de eigen keuze wil legitimeren.

Die klant wil advies en oplossingen; gebaseerd op financiële expertise én op emotionele hulp. Het eerste is een hygiënische randvoorwaarde die aanwezig wordt verondersteld. Maar hij wil vooral in zijn situatie begrepen worden en op basis van dat begrip geholpen worden. Dán schenkt hij vertrouwen. Dat helpen betekent ook een weloverwogen sturing in de juiste richting. Weloverwogen: dus met de beste intenties om de klant naar eer en geweten naar de juiste oplossing te begeleiden. Zoals een arts zijn patiënt, rekening houdend met diens wensen, omstandigheden en mogelijkheden naar een bepaalde therapie begeleidt. Dat doet hij met enige zachte dwang of sturing. Maar dat verwacht de patiënt van zijn arts en de klant van zijn financieel adviseur.

Die klant zoekt dus autoriteit: kennis, wijsheid en daarop gebaseerde sturing. Om twijfel te reduceren, keuzestress weg te nemen en gestuurd door de expert tot de waarschijnlijk beste oplossing te komen. Mag de expert daarbij de klant beïnvloeden door met technieken uit de gedragspsychologie het onbewuste aan te spreken? Ja, mits met de juiste intenties.

U bent die autoriteit. Dat moet dit tonen. Door leiding in het proces te nemen. Met goed luisteren, doorvragen naar behoeften, belangen en verwachtingen, begrip en het concreet voorstellen van oplossingen. Daarbij helpt het enorm als uw autoriteit 'objectief' onderstreept wordt. Voor de arts is dit de witte jas.

Úw witte jas? Vakdiploma's aan de muur, publicaties in de lokale pers, presentaties, aantallen tevreden klanten en testimonials daarvan. Én de ethisch correcte sturing van uw relatie naar de voor hem beste oplossing. Want weet dat 65 % van de mensen het advies van een autoriteit ook zonder meer opvolgt.



Paul de Heer is managing consultant van [Delphis Marketing](#) en mede-initiatiefnemer van [Guideology](#): richting geven aan klantgedrag. Dit artikel verscheen als column in InFinance 2017.