



—

Uitgeschreven adviesmethodiek 1^e gesprek “Geld voor Later”

Structuur 1^e gesprek:

- 1) Begroeting + Ijsbreker
- 2) Bedanken voor afspraak
- 3) Afstemmen tijdsduur gesprek met klant
- 4) Benoemen doel van het gesprek en vragen naar verwachtingen gesprek van de klant
- 5) Pitch + afsluiten met een vraag. Benoem in je pitch ook mogelijk voordeel klant
- 6) Aandachtfase (5-10 minuten)
- 7) Inventarisatie: COPRO waarbij je de P (partner) maximaal uitvraagt
- 8) Presentatie met brug naar de OTD
- 9) Afsluiten

Doel: Inventariseren en het bepalen van de financiële doelen van de met als resultaat een OTD

Hoe ziet structuur van een verkoopgesprek eruit? (AIPA)

A = Aandacht

I = Inventarisatie (COPRO)

- C = Contactpersoon (gesprekspartner)
- O = Omstandigheden klant (inventariseer de persoonlijke situatie van de klant zowel zakelijk als prive): Gezin, wonen, werk, hobbies vakanties
- P = Partner (Samenwerkingspartner). Wat verwacht klant allemaal van jou?
- R = Resultaat
- O = Oplossing

P = Presenteren (toepassen ARA's)

A = Afsluiten (prijspresentatie)

Personal Pitch: (Opbouw: Prive+Zakelijk+Prive)

- 1) Begroeting + Ijsbreker
- 2) Bedanken voor afspraak
- 3) Afstemmen tijdsduur gesprek met klant
- 4) Jouw doelstelling van het gesprek benoemen) en vragen naar doelstelling gesprek van de klant. Noem ook dat je aan het einde van het gesprek naar referenties gaat vragen. Dat geeft de klant tijd om hier al over na te denken.
- 5) Jezelf voorstellen: Naam, leeftijd, prive situatie,
- 6) Functie + kort relevant werkverleden
- 7) Organisatie (financieel zeker neerzetten) + voordeel klant benoemen
- 8) Prive: hobbies en sport
- 9) Vraag stellen: En nou ben ik benieuwd wie u bent.....?

Voorbeeld Personal Pitch:

Begroeting + ijsbreker (aardige opmerking over iets wat je opvalt)

Allereerst wil ik u bedanken voor de afspraak. Ik heb ongeveer een 1 uur tot 1,5 uur gereserveerd voor dit gesprek. U ook?

Prive: Mijn naam is (naam+ eventuele leeftijd), woonplaats + eigen gezinssituatie kort toelichten

Zakelijk: Ik werk als adviseur / consultant bij Financieel Zeker. Doel van dit gesprek is om samen met u een helder inzicht te krijgen in uw financiële doelen. Om een goed inzicht te krijgen in deze financiële doelen ga ik u een aantal vragen stellen zodat ik meer zicht krijg op uw situatie en wensen. Daarbij zullen wij het hebben over uw financiële doelen op korte, middellange en lange termijn. Wat zijn uw verwachtingen van ons gesprek? (noteren op papier)

Ik ben als zelfstandig adviseur / consultant aangesloten bij Financieel Zeker. Financieel Zeker is een onafhankelijke partij die samenwerkt met de bekende banken, verzekeraars en beleggingsinstellingen in Nederland. Wij vinden het namelijk belangrijk dat uw geld bij een solide partij wordt ondergebracht. Wij werken met 120 aangesloten ondernemers die allemaal hun beroepskwalificaties en diploma's hebben, zodat u er ook van verzekerd bent dat u met een kundige adviseur aan tafel zit.

Persoonlijk advies en een langdurige relatie staat bij ons centraal. Dat betekent dat ik samen met u periodiek kan gaan bekijken of de gekozen oplossingen nog bij uw huidige situatie passen en of er tussentijdse wijzigingen nodig zijn. Deze persoonlijke aanpak zorgt ervoor dat uw financiële plan passend blijft zodat uw doelen ook haalbaar blijven. Het bieden van echt maatwerk is onze kracht en dat doen we inmiddels al meer dan 20 jaar.

Zo bent u verzekerd van een goede financiële toekomst en is voor u helder hoe het allemaal geregeld is en dat is een geruststellende gedachte toch?

Prive: In mijn vrije tijd hou ik van (hobby's, sport). Zo houd ik een goede balans tussen werk en ontspanning. En nou ben ik even benieuwd.....

Afsluiting vraag: Wie bent u? (vriendelijke glimlach)

Aandacht : Klik realiseren met de klant (5-10 minuten)

- Veel open vragen stellen over: Werk, partner, gezin en hobby's

Inventarisatie: Bepalen van de financiële doelen van de klant. Dit kunnen zijn

- Aanvulling pensioen
- Eerder stoppen met werken
- Studie kinderen
- Aflossen hypotheek
- Koop 2^e huis
- Ander spaardoel

De vraag die je hierbij stelt is:

Als we nou kijken naar uw financiële doelen in uw leven op de korte, middellange en lange termijn..... wat zijn nou doelen die u goed geregeld wilt hebben?

De klant begint met antwoorden en jij begint de doelen actief op te schrijven. Nadat klant een doel genoemd heeft vraag je vervolgens: **En verder??**

De klant noemt vaak nog een of 2 doelen op.

Nadat de klant al zijn financiële doelen heeft opgenoemd ga je even kort samenvatten wat de klant allemaal genoemd heeft om te checken of je de klant volledig begrepen hebt.

Dus als ik het goed begrijp. Vind jij de volgende doelen belangrijk:

1).....

2).....

3).....

Als klant met deze samenvatting heeft ingestemd laat je hem vervolgens zijn doelen prioriteren in volgorde van belangrijkheid. Je vat dit ook nog even kort samen om te verifiëren of je de klant goed begrepen hebt.

Dan ga je 1 voor 1 alle doelen af en ieder doel diep je uit!!

Essentieel is dat je niet alleen achterhaalt wat de doelen van de klant zijn maar dat je ook achterhaalt **waarom** hij deze doelen zo belangrijk vindt en **wat het voor de klant zou betekenen** als hij deze doelen ook daadwerkelijk zou kunnen realiseren. Hierbij zou je ook nog kunnen vragen **wat het voor klant zou betekenen als hij deze doelen niet zou halen**. Hiermee laat je de klant **de pijn voelen** maar **ook de noodzaak** dat hij echt iets moet gaan regelen. Als je deze verdiepingsslag hebt aangebracht vat je nog even kort samen wat de klant gezegd/bedoeld heeft en check je of je dat allemaal goed hebt begrepen:

Dus als ik het goed begrijp.....

Het uitdiepen van de P (Partner / samenwerkingspartner)

Waar moet adviseur aan voldoen om zaken met klant te doen? (P van COPRO). Deze fase is cruciaal. Hier moet het vertrouwen maximaal opgebouwd worden. In deze fase moet je realiseren dat de klant met jou in zee wil.

Vragen die adviseur hier moet stellen zijn:

- 1) Welke eisen stelt klant aan adviseur wanneer hij met hem in zee gaat. Op de antwoorden van de klant vraag je door zodat je precies snapt wat de klant hiermee bedoelt.
- 2) Wat verstaat klant onder service?
- 3) Hoe wil de klant begeleid worden in het hele proces?
- 4) Wat zijn de eerdere ervaringen van klant met adviseurs?
- 5) Wat had hij graag anders gezien? Waarom?
- 6) Welke eisen stelt de klant aan de mogelijke oplossingen om doelen te realiseren
- 7) Waar is klant bang voor / waar zie hij tegen op en waarom?

- **!!! Veel open vragen, aspectvragen en inzichtvragen stellen (Waarom, Hoe en wat zou dat voor u betekenen als.....)**

Conclusie: Je vat in het kort samen wat er besproken is en koppelt terug naar de prioriteiten van de klant:

Je past hier de ARA's toe: (Argument, Resultaat, Akkoordvraag)

- 1) Je benoemt de behoefte (Argument)
- 2) Je benoemt wat wij hier in kunnen betekenen
- 3) Je benoemt wat dat vervolgens betekent voor de klant (en refereert aan zijn drijfveer)
 - Blauw: ROI (Return on Investment / Financieel voordeel)
 - Geel: Gemak / Ontzorging
 - Rood: Status / Ego strelende zaken
 - Groen: Zekerheid / Veiligheid
- 4) Je stelt een akkoordvraag: Dat is wat u wilt toch?

Voorbeeld van een ARA (gele klant) :

Argument: U gaf aan dat u service erg belangrijk vindt. En service betekent voor u dat u volledig ontzorgd wordt door de adviseur zodat u nergens meer omkijken naar hebt. Dat heb ik toch goed begrepen?

Reactie klant: Ja, dat klopt

Resultaat: Onze adviseur ontzorgt u maximaal. Dat begint al bij het eerste gesprek thuis. Wij regelen alles voor u. Van het maken van een maatwerk adviesrapport tot en met het aanvragen van de oplossingen die het beste bij u passen. Daarnaast bied ik u ook nog de mogelijkheid om ieder jaar weer af te spreken om te kijken of er wijzigingen zijn die van invloed zijn op de eerder gemaakte keuzes. Als u me tussentijds nodig hebt, hoeft u mij alleen maar even te bellen. Mocht u me niet direct aan de lijn krijgen dan wordt u doorgeschakeld naar ons kantoor zodat er altijd ook iemand anders is die u kan helpen. Op ons kantoor zitten zeer goed opgeleide medewerkers die al uw vragen kunnen beantwoorden zodat u direct geholpen wordt.

Akkoordvraag: Dat betekent voor u dat u volledig ontzorgd wordt bij het regelen maar ook het blijvend onderhouden van uw pensioen situatie en dat is wat u wilt toch?

Na het maken van de ARA's vat je nog even kort samen wat de klant gezegd maar vooral bedoeld heeft en check je of jouw samenvatting correct is:

Heb ik dit juist samengevat of zijn er nog zaken die u mist?

Brug naar de OTD:

Mij is nu 1 ding glashelder. Wat hier nodig is, is een goede gedegen analyse. Dat betekent dat we voor u een adviesrapport gaan maken waarin wij benoemen wat uw financiële doelen zijn en hoe we deze handen en voeten kunnen geven.

Hierbij kijken we heel goed welke oplossingen het beste passen bij uw specifieke wensen en doelen. Ook kijken we mogelijke fiscale voordelen die er voor u te behalen zijn zodat u maximaal rendement uit uw investering haalt. Dat betekent voor u dat u op basis van dat adviesrapport precies kunt zien wat uw huidige financiële situatie is en wat er voor nodig is om uw doelen daadwerkelijk te realiseren. Omdat het adviesrapport maatwerk is, voorkomen we dat u of teveel of erger: te weinig geld reserveert wat zou betekenen dat u uw doelen niet haalt.

Dat adviesrapport vergt een investering van € 795,-. Dit kunt u of in een keer voldoen of in 24 termijnen. Wat heeft uw voorkeur?

Reactie klant: dan graag in een keer

OTD afsluiten + invullen + handtekening

Andere mogelijke reactie klant: Ik wil hier even over nadenken

Dan komt de gouden hypothetische vraag

Als ik u nou kan aanbieden om dit bedrag te verwerken in uw maandelijkse inleg. Gaan we dan zaken doen?

Reactie klant:

Ja, dan wel

Reactie adviseur:

Mooi dan gaan we dat zo regelen. Zo blijven uw maandlasten hetzelfde maar u bouwt de eerste 2 jaar dan wel wat minder op. Dit wordt de jaren daarna meer dan goed gemaakt.

Zullen we de ingangsdatum van de producten deze maand of volgende maand in laten gaan?

Daarna:

In het adviesrapport zullen er verschillende oplossingen geadviseerd worden. Deze vergen een investering van € 350,- per oplossing. Hoeveel oplossingen u nodig heeft, durf ik vooraf niet te zeggen maar als dit er 2 zouden zijn is de totale investering € 1495,-

Dit is dan inclusief de uitwerking van het adviesrapport en de bespreking van het rapport in het vervolggesprek. Ook het aanvragen van de producten wordt hiervoor geregeld. U heeft dus nergens omkijken naar. Als u deze gespreid wilt betalen kunnen we deze in 24 maanden verrekenen met uw maandelijkse inleg. Hierdoor wordt u niet belast met extra hoge maandelijkse kosten en dat is prettig toch?

Vervolgens:

- Inventarisatieformulier invullen met de nog ontbrekende info
- Klant- en risicoprofiel in laten vullen door klant
- Inventarisatieformulier laten ondertekenen door de klant
- Brondata samen met klant verzenden + stukken uploaden in App (stukkenlijst staat links bovenin inventarisatieformulier)

After Sales fase:

Gezellig met klant 5-10 minuten napraten om spanning af te bouwen. Zeer essentieel. Als je dit niet doet kan bij de klant al snel het gevoel ontstaan dat je er alleen maar voor de handtekening was. Bovendien is dit het ideale moment om naar referenties te vragen

Lijst van mogelijke vragen tijdens inventarisatiefase:

Vragen die je kunt stellen over toekomstige financiële doelstellingen

- 1) Wat zijn u financiële doelen op korte, middellange en lange termijn?
- 2) Waarom vindt u het belangrijk om hier naar te kijken?
- 3) Welk bedrag zou u maandelijks kunnen reserveren om deze doelen te kunnen verwezenlijken?
- 4) Welke zaken vallen voor u onder financiële doelen voor de korte termijn (vakanties, onderhoud auto, vervanging apparatuur, onvoorziene uitgaven)
- 5) Hoe groot moet die buffer voor de korte termijn doelen zijn?
- 6) Hoe groot is deze nu?
- 7) Bij welke bank loopt uw spaarrekening?
- 8) Hoeveel spaart u gemiddeld per maand?
- 9) Wat vindt u van de spaarrente?
- 10) Wat vindt u van uw huidige spaarrente?
- 11) Wat zijn uw specifieke doelen voor uw pensioen?
- 12) Welke dingen bent u voornemens te gaan doen als u met pensioen gaat? (reizen, hobby's, comfortabel leven, leuke dingen doen met kleinkinderen)
- 13) Waarom is een goed pensioen voor u belangrijk?
- 14) Wat zou het voor u betekenen als uw pensioen niet goed geregeld zou zijn?
- 15) Welke voorbeelden uit uw omgeving kent u van mensen die er sinds hun pensioen flink op achteruit zijn gegaan?
- 16) Hoe denkt u dat u qua pensioen er voor staat?
- 17) Hoe bent u aan die informatie gekomen?
- 18) Waar kijkt u naar uit m.b.t uw pensioen en waar ziet u tegen op?
- 19) Hoe optimistisch bent u over uw financiële toekomst en waarom?
- 20) Hoe belangrijk vindt u het om maandelijks geld te reserveren om uw financiële doelstellingen te realiseren?
- 21) Hoe zou u uw huidige uitgavepatroon willen veranderen zodat u wat meer geld kunt reserveren voor uw financiële doelen?
- 22) Aan welke zaken geeft u teveel geld uit?
- 23) Op welke leeftijd wilt u met pensioen gaan en waarom?
- 24) Hoeveel inkomen wilt u maandelijks of jaarlijks hebben tijdens uw pensioen? (uitgangspunt 80% van het huidige netto loon)
- 25) Wat is uw huidige maandelijkse/jaarlijkse inkomen?
- 26) Wat zijn uw huidige maandelijkse/jaarlijkse uitgaven?
- 27) Heeft u momenteel schulden (hypotheek, leningen, creditcardschuld)?
- 28) Welke bestaande pensioenvoorzieningen (zoals werkgeverspensioen, persoonlijke pensioenrekening) heeft u al?
- 29) Wat zou het voor u betekenen als u een onbezorgd pensioen zou kunnen realiseren?

- 30) In hoeverre zijn er gezinsleden of andere afhankelijke personen die financieel op u rekenen tijdens uw pensioen?
- 31) Zou u bereid om uw levensstijl aan te passen als uw pensioeninkomen lager is dan verwacht?
- 32) Heeft u andere investeringen of spaarrekeningen? Welke?
- 33) Welke regelingen heeft u getroffen voor uw nabestaanden bij voortijdig overlijden?
- 34) Welke regelingen heeft u getroffen om uw kinderen te kunnen laten studeren?
- 35) Waarom wilt u sparen voor de studie van uw kinderen?
- 36) Waarom vindt u dat zo belangrijk?
- 37) Wat zouden de gevolgen voor u kinderen zijn als met een flinke studieschuld zouden blijven zitten?
- 38) Hoe hadden uw ouders het destijds voor u geregeld?
- 39) Wat kost een studerend kind volgend u per jaar?
- 40) Wat zou het voor u betekenen als uw kinderen onbezorgd kunnen studeren?
- 41) Waarom wilt u alvast sparen voor een huis voor uw kind?
- 42) Welk bedrag had u hierbij in gedachten?
- 43) Waarom specifiek dit bedrag?
- 44) Wat zou het voor jou betekenen als u uw kind hier daadwerkelijk bij zou kunnen helpen?
- 45) Waarom wilt u eerder stoppen met werken?
- 46) Wat bent u van plan te gaan doen op het moment dat u eerder kunt stoppen met werken?
- 47) Wat zou het voor u betekenen als u ook daadwerkelijk eerder kunt stoppen met werken?
- 48) In hoeverre legt u hier al geld voor apart en hoeveel?
- 49) Waarom wilt u een tweede huis kopen (in het buitenland)?
- 50) Wat zou zo'n huis momenteel kosten dat u in gedachten heeft?
- 51) Wat zijn uw plannen met een tweede huis?
- 52) Zou u dat ook gaan verhuren?
- 53) In welk land wilt u een tweede huis kopen?
- 54) Waarom specifiek in dat land?
- 55) Hoe vaak wilt u daar jaarlijks heen?
- 56) Wat verwacht u van uw financieel adviseur?
- 57) Welke ondersteuning en diensten vindt u hierbij belangrijk?
- 58) Wat zijn uw ervaringen met financieel advies?
- 59) Welke zaken wilt u terug zien in het financiële rapport dat wij voor u gaan maken?