



In de inventarisatie fase werken we volgens een vaste structuur. Deze structuur heet de COPRO. De letters staan voor:

C = Contactpersoon

O = Omstandigheden klant

P = (samenwerkings)Partner

R = Resultaat

O = Oplossing

In deze fase stel je veel open vragen en vat je geregeld samen om te checken of je de klant goed begrepen hebt en of je nog op 1 lijn zit.

Het uitdiepen van de P is in deze fase cruciaal omdat je hierbij definitief het vertrouwen van de klant wint. Je brengt in kaart welke eisen de klant stelt aan de samenwerking met jou / Financieel Zeker. Hierbij schrijf je actief op wat de klant zegt maar je probeert ook te achterhalen waarom de klant deze eisen stelt. Goed doorvragen is hierbij erg belangrijk

In de praktijk zijn onderstaande eisen van de klant de meest voorkomende eisen:

- 1) Goede service
- 2) Betrouwbaarheid
- 3) Kennis adviseur
- 4) Goede persoonlijke relatie adviseur
- 5) Onafhankelijk advies

Belangrijk hierbij is dat je hier op doorvraagt. Je moet dus eerst goed achterhalen wat de klant met deze eisen precies bedoelt. Als je de klant straks met ARA's probeert te overtuigen zul je eerst precies moeten weten wat de klant bedoelt en waarom dit voor hem zo belangrijk is. Je zult dus op zoek moeten gaan naar zijn drijfveer. Hieronder nog even de menstypen met de verschillende drijfveren:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1) Rood: dominante menstype: | drijfveer: Status / ego strelende zaken |
| 2) Blauw: rationele menstype: | drijfveer: ROI (return on investment) |
| 3) Geel: enthousiaste menstype: | drijfveer: gemak / ontzorging |
| 4) Groen: gevoelige menstype: | drijfveer: veiligheid / zekerheid |

Betekenis en toepassing ARA's

A= Argument Refereren aan eis of doel klant

R = Resultaat Dat betekent voor u.....

A = Akkoordvraag En dat is wat u bedoelt toch? / dat is wat u wilt toch?

Goede service

Rood: dominante menstype: drijfveer: Status / ego strekende zaken

U gaf aan dat een goede service voor u heel belangrijk is. Service betekent voor u dat wij snel en goed leveren. Afspraken nakomen en goed bereikbaar zijn. Eigenlijk bent u op zoek naar een adviseur waar de klant ook nog echt koning is.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Persoonlijke aandacht en het nakomen van onze afspraken is voor ons geen doelstelling maar gewoon een standaard. Wij stellen zeer hoge eisen aan onszelf en dan krijg je klanten zoals u. Ik zal er dan ook voor zorgdragen dat ik u die uitmuntende service biedt die u wenst.

Dat betekent voor u dat u in mij een adviseur heeft gevonden die graag aan uw eisen wilt voldoen. Verwachtingen overtreffen van kritische en succesvolle klanten zoals u is mijn standaard.

En dat is wat u wilt toch?

Goede service

Blauw: rationele menstype: drijfveer: ROI (Return On Investment)

U gaf aan dat een goede service voor u heel belangrijk is. Service betekent voor u dat wij onze afspraken goed nakomen, dat we goed bereikbaar zijn en dat we in ons advies goed rekening houden met lage kosten en maximaal fiscaal voordeel. Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Maatwerk advies, persoonlijke aandacht en het nakomen van onze afspraken is voor ons een standaard. Daarbij kijken we heel nauwgezet naar mogelijke te behalen fiscale voordelen en nog niet benutte voordelen. Dat betekent voor u dat onze adviezen gericht zijn op maximaal fiscaal voordeel en zo laag mogelijke kosten.

Dat betekent voor u dat u in mij een adviseur heeft gevonden die zowel fiscaal als kostentechnisch goed uitzoekt wat voor u het beste uitpakt.

En dat is voor u belangrijk toch?

Goede service

Geel: enthousiaste menstype: drijfveer: gemak / ontzorging

U gaf aan dat een goede service voor u heel belangrijk is. Service betekent voor u dat u volledig ontzorgd wordt zodat u nergens meer omkijken naar heeft. Verder geeft u aan dat u het belangrijk vindt dat we goed bereikbaar zijn als u ons belt voor eventuele vragen.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Gemak bieden aan onze klanten is onze kracht. Dat begint al met het eerste gesprek bij u thuis tot en met het aanvragen van eventuele oplossingen om uw financiële doelstellingen te kunnen realiseren. Ook bereikbaarheid is een kracht van ons. We zijn goed bereikbaar en als u mij een keer niet kunt bereiken, dan kan u naar ons kantoor bellen en wordt u direct geholpen door kundige collega's. Zo kunnen wij onze klanten maximaal goede en snelle service bieden.

Dat betekent voor u dat u in mij een adviseur heeft gevonden die u in alle opzichten alles uit handen neemt. Ik zorg ervoor dat u nergens omkijken naar heeft.

En dat is wilt toch ?

Goede service

Groen: gevoelige menstype: drijfveer: veiligheid / zekerheid

U gaf aan dat een goede service voor u heel belangrijk is. Service betekent voor u dat u goed begeleid wordt in het maken van de juiste keuzes. Ik zal u daarin maximaal begeleiden

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Persoonlijke begeleiding en onze klanten helpen bij het maken van de juiste keuzes is precies onze werkwijze. Ik zorg ervoor dat ik u nu maar ook in de toekomst bij zal blijven helpen.

Zo kunnen wij ook iedere 2 jaar samen kijken of uw situatie is veranderd en of er aanpassingen nodig zijn. Ik kan dit dan direct voor u regelen zodat u er zeker van bent dat u uw financiële doelstellingen ook behaalt.

Dat betekent voor u dat u de zekerheid heeft dat u daarbij geholpen zal blijven worden zodat uw financiële doelen haalbaar blijven.

En dat is voor u belangrijk toch?

Betrouwbaarheid

Rood: dominante menstype: drijfveer: Status / ego strekende zaken

U gaf aan dat betrouwbaarheid voor u heel belangrijk is. Betrouwbaarheid betekent voor u dat wij niet alleen onze afspraken goed nakomen maar dat onze adviezen hoogwaardig van kwaliteit zijn. Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Betrouwbaarheid is voor ons geen doelstelling maar gewoon een standaard. Wij stellen zeer hoge eisen aan onszelf en dat verdienen klanten als u ook. Ik zal er dan ook voor zorgdragen dat de adviezen die ik u geef voldoen aan uw hoge eisen. Succesvolle klanten zoals u mogen van ons niets anders verwachten.

Dat betekent voor u dat in ons die betrouwbare partner heeft gevonden die aan uw hoge eisen kan voldoen

En dat is wat u bedoelt toch?

Betrouwbaarheid

Blauw: rationele menstype: drijfveer: ROI (Return On Investment)

U gaf aan dat betrouwbaarheid voor u heel belangrijk is. Betrouwbaarheid betekent voor u dat onze adviezen fiscaal goed onderbouwd zijn en dat er gekeken wordt naar producten met lage kosten maar goede rendementen.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Onze adviezen zijn altijd goed onderbouwd en wij hanteren het 4 ogen principe. Ieder advies wordt door 2 collega's beoordeeld zodat de kans op fouten minimaal is. Dat betekent voor u dat u er op kunt vertrouwen dat onze adviezen voldoen aan uw eisen. Te behalen fiscale voordelen en lage kosten wegen hierbij zwaar.

Dat betekent voor u dat u maximaal fiscaal voordeel behaalt tegen zo laag mogelijke kosten.

En dat is voor u belangrijk toch?

Betrouwbaarheid

Geel: enthousiaste menstype: drijfveer: gemak / ontzorging

U gaf aan dat betrouwbaarheid voor u heel belangrijk is. Betrouwbaarheid betekent voor u dat u volledig ontzorgd, nergens omkijken naar heeft en dat u ervan op aan kunt dat alles voor u geregeld wordt.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Afspraken nakomen, u maximaal ontzorgen zodat u nergens omkijken naar heeft is onze kracht. Dat begint al met het eerste gesprek bij u thuis tot en met het aanvragen van eventuele oplossingen.

Dat betekent voor u dat u alles met een gerust hart uit handen kunt geven. U hoeft zelf niets te doen, alles wordt voor u geregeld. Ook bereikbaarheid is een kracht van ons. We zijn goed bereikbaar en als mij een keer niet kunt bereiken, dan kan u naar ons kantoor bellen waar u direct door een van mijn collega's geholpen wordt.

En dat is voor u belangrijk toch?

Betrouwbaarheid

Groen: gevoelige menstype: drijfveer: veiligheid / zekerheid

U gaf aan dat betrouwbaarheid voor u heel belangrijk is. Betrouwbaarheid betekent voor u dat u goed begeleid wordt in het maken van de juiste keuzes en een vast aanspreekpunt hebt.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Persoonlijke begeleiding en onze klanten helpen bij het maken van de juiste keuzes is precies onze werkwijze. Wij helpen u de juiste keuzes te maken voor nu maar ook in te toekomst. Daarbij heeft u mij als vast aanspreekpunt zodat we samen de komende jaren ook een goede relatie met elkaar op kunnen bouwen.

Dat betekent voor u dat u de zekerheid heeft dat u de juiste keuzes blijft maken samen met mij, als uw vaste aanspreekpunt.

Zo kunnen wij ook iedere 2 jaar samen kijken of uw situatie is veranderd en of er mogelijke aanpassingen nodig zijn. Ik kan dit dan voor u regelen zodat u er zeker van bent dat u uw financiële doelstellingen ook behaalt.

En dat is voor u belangrijk toch?

Kennis adviseur

Rood: dominante menstype: drijfveer: Status / ego strelende zaken

U gaf aan dat kennis van de adviseur voor u heel belangrijk is. U vindt dat belangrijk omdat uw situatie maatwerk vereist en daarbij is fiscale kennis maar ook kennis op het gebied van vermogensopbouw een absolute must.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij besteden heel veel aandacht aan het kennisniveau van onze adviseurs omdat wij klanten als u op hoog niveau willen adviseren.

Zo worden wij maandelijks getraind en periodiek worden we middels een landelijk examen getoetst op onze kennis. Zo zijn wij ook in staat om klanten van uw kaliber het beste advies te geven.

Dat betekent voor u dat u gewoon het beste advies krijgt dat u zich kunt wensen en dat u aan onze adviseur de juiste gesprekspartner heeft die meer dan voldoende niveau heeft om u te mogen adviseren.

En dat is waar u naar op zoek bent toch?

Kennis adviseur

Blauw: rationele menstype: drijfveer: ROI (Return On Investment)

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij besteden heel veel aandacht aan het kennisniveau van onze adviseurs omdat wij klanten als u op hoog niveau willen adviseren. Daarbij kijken wij heel goed naar mogelijke fiscale voordelen en lage kosten.

Zo worden wij maandelijks getraind en periodiek worden we middels een landelijk examen getoetst op onze kennis. Zo zijn wij ook in staat om klanten maximaal te laten profiteren van fiscale voordelen. Daarnaast doen we zaken met veel verschillende aanbieders en kijken we goed welke aanbieder het beste voor u uitpakt.

Dat betekent voor u dat u gewoon het beste advies krijgt dat u zich kunt wensen waarbij er gekeken wordt naar maximaal rendement ten opzicht van uw inleg. Daarbij kijken we natuurlijk heel goed of uw wensen ook goed passen bij de geboden oplossing.

En dat is waar u naar op zoek bent toch?

Kennis adviseur

Geel: enthousiaste menstype: drijfveer: gemak / ontzorging

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij besteden heel veel aandacht aan het kennisniveau van onze adviseurs omdat wij onze klanten maximaal willen ontzorgen. Wij geven ze het beste advies zodat ze een zorgeloze financiële toekomst tegemoet kunnen zien.

Zo worden wij maandelijks getraind en periodiek worden we middels een landelijk examen getoetst op onze kennis. Zo zijn wij ook in staat om klanten maximaal te laten profiteren van onze kennis, Alles wordt van A tot Z voor geregeld. U heeft nergens omkijken naar.

Dat betekent voor u dat u gewoon het beste advies krijgt en dat alles voor u tot in de puntjes geregeld wordt. Van het inventarisatie gesprek tot en met het aanvragen van de juiste oplossingen. Periodiek kan de adviseur bij u langskomen om te kijken of er tussentijds nog aanpassingen nodig zijn. U hoeft dus niet naar ons te komen. Wij komen gewoon naar u toe en dat is wel zo makkelijk.

En dat is wat u graag wilt toch?

Kennis adviseur

Groen: gevoelige menstype: drijfveer: veiligheid / zekerheid

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij besteden heel veel aandacht aan het kennisniveau van onze adviseurs omdat wij onze klanten de zekerheid willen bieden dat ze het juiste advies krijgen en daarbij samen met de adviseur de juiste oplossingen zoeken. Ons advies geeft ze de zekerheid dat ze een zorgeloze financiële toekomst tegemoet kunnen zien.

Zo worden wij maandelijks getraind en periodiek worden we middels een landelijk examen getoetst op onze kennis

Dat betekent voor u dat u gewoon het beste advies krijgt en dat alles voor u tot in de puntjes geregeld wordt. Van het inventarisatie gesprek tot en met het aanvragen van de juiste oplossingen. Periodiek kan de adviseur bij u langskomen om te kijken of er tussentijds nog aanpassingen nodig zijn. Zo wordt die zorgeloze financiële toekomst ook een zekerheid die voor u zo belangrijk is

En dat is wat u graag wilt toch?

Goede persoonlijke relatie adviseur

Rood: dominante menstype: drijfveer: Status / ego strelende zaken

U gaf aan dat een goede persoonlijke relatie met uw adviseur voor u heel belangrijk is. U vindt het belangrijk om 1 aanspreekpunt te hebben en maatwerk geleverd te krijgen. Daarbij is de juiste fiscale kennis maar ook kennis op het gebied van vermogensopbouw een absolute must.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Als klant heeft u bij ons een vaste adviseur die u bij uw keuzes zal adviseren. Als klant bent u bij ons dan ook echt koning. Dat is bij ons echt de standaard. Ons doel is om uw verwachtingen te overtreffen en daar ga ik dan ook alles aan doen.

Dat betekent voor u dat u een zeer hoog service niveau van mij mag verwachten. U krijgt maatwerk advies van een zeer kundige en professionele gesprekspartner die zijn vakgebied als geen ander verstaat.

En dat is waar u naar op zoek bent toch?

Goede persoonlijke relatie adviseur

Blauw: rationele menstype: drijfveer: ROI (Return On Investment)

U gaf aan dat een goede persoonlijke relatie met uw adviseur voor u heel belangrijk is. U vindt het belangrijk om 1 aanspreekpunt te hebben en maatwerk geleverd te krijgen. Daarbij is de meest optimale verhouding tussen investering en opbrengst voor u van groot belang

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Ik beschouw het als een van belangrijkste taken om mijn klanten zodanig te adviseren dat zowel fiscale voordelen in mijn advies aan bod komen als ook de uiteindelijke opbrengst ten opzichte van de investering.

Onze klanten mogen deze hoge standaards dan ook verwachten. U krijgt maatwerk advies van een zeer kundige en professionele gesprekspartner die zijn vakgebied als geen ander verstaat.

Dat betekent voor u dat wij in ons advies veel oog hebben voor het behalen van fiscale voordelen en die oplossingen aan te bieden die voor u het beste uitpakken. Lage kosten, een goed rendement en zeer beperkte risico's.

En dat is waar u naar op zoek bent toch?

Goede persoonlijke relatie adviseur

Geel: enthousiaste menstype: drijfveer: gemak / ontzorging

U gaf aan dat een goede persoonlijke relatie met uw adviseur voor u heel belangrijk is. U vindt het belangrijk om 1 aanspreekpunt te hebben en dat alles uit handen genomen wordt, zodat u nergens omkijken naar heeft.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Ik neem voor u alles uit handen. Ik begeleid het hele traject van 1^e gesprek tot het doen van de aanvragen. Mijn doel is om uw verwachtingen te overtreffen en daar ga ik dan ook alles aan doen.

Dat betekent voor u dat u met een gerust hart alles aan mij kunt overlaten. U vraagt, ik lever. Periodiek lopen we de zaken even goed door en als daar aanpassingen in nodig zijn, dan regel ik dat voor u.

En dat is waar u naar op zoek bent toch?

Goede persoonlijke relatie adviseur

Groen: gevoelige menstype: drijfveer: veiligheid / zekerheid

U gaf aan dat een goede persoonlijke relatie met uw adviseur voor u heel belangrijk is. U vindt het belangrijk om 1 aanspreekpunt te hebben, maatwerk geleverd te krijgen en daarbij goed begeleid te worden door mij.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Als klant heeft u bij ons een vaste adviseur die u bij uw keuzes zal adviseren. Ik begeleid jou in het maken van de juiste keuzes zodat je ook de zekerheid hebt dat je financiële doelen haalbaar blijven.

Dat betekent voor u dat u de zekerheid heeft dat u geholpen wordt bij het maken van de juiste keuzes en dat u een vast aanspreekpunt heeft. Zo bouwen wij een goede persoonlijke relatie op waarbij wederzijds vertrouwen een belangrijke rol speelt.

En dat is waar u naar op zoek bent toch?

Onafhankelijk advies

Rood: dominante menstype: drijfveer: Status / ego strelende zaken

U gaf aan dat onafhankelijk advies voor u heel belangrijk is. U bedoelt hiermee dat wij niet gebonden zijn aan een specifieke bank of verzekeraar. U wilt gewoon het juiste advies met de daarbij best passende oplossing.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij doen zaken met heel veel verschillende banken en verzekeraars. En daarbij kiezen wij alleen voor A merken. Bedrijven die hun sporen meer dan verdiend hebben en die op een verantwoordelijke manier omgaan met uw geld.

Dat betekent voor u dat uw geld wordt ondergebracht bij zeer goed presterende instellingen die die kwaliteit leveren die u van ze mag verachten. Uw geld is dus in goede handen zodat uw comfortabele leven ook in de toekomst goed geregeld is.

En dat is waar u naar op zoek bent toch??

Onafhankelijk advies

Blauw: rationele menstype: drijfveer: ROI (Return On Investment)

U gaf aan dat onafhankelijk advies voor u heel belangrijk is. U bedoelt hiermee dat wij niet gebonden zijn aan een specifieke bank of verzekeraar. U wilt gewoon het beste advies en de best passende oplossing met de lage kosten.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij doen zaken met heel veel verschillende banken en verzekeraars. En daarbij kiezen wij alleen voor A merken. Bedrijven die hun sporen meer dan verdiend hebben en die op een verantwoordelijke manier omgaan met uw geld. Hierbij kijken we naar zowel fiscaliteiten als kosten

Dat betekent voor u dat uw geld wordt ondergebracht bij zeer goed presterende instellingen die oog hebben voor fiscaliteiten maar ook lage kosten zodat de opbrengst uiteindelijk ook het hoogst is.

En dat is waar u naar op zoek bent toch??

Onafhankelijk advies

Geel: enthousiaste menstype: drijfveer: gemak / ontzorging

U gaf aan dat onafhankelijk advies voor u heel belangrijk is. U bedoelt hiermee dat wij niet gebonden zijn aan een specifieke bank of verzekeraar. U wilt gewoon het beste advies maar u wilt ook gebruiksgemak en flexibiliteit

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij doen zaken met heel veel verschillende banken en verzekeraars. En daarbij kiezen wij alleen voor A merken. Daarnaast kijken we naar bijvoorbeeld gebruiksgemak van de app maar we kijken ook naar de flexibiliteit van de producten. We willen dat het voor de klant makkelijk en overzichtelijk is.

Dat betekent voor u dat uw geld wordt ondergebracht bij zeer goed presterende instellingen die oog hebben voor flexibiliteit en gemak. Zo kost het u nauwelijks tijd als er een simpele wijziging doorgegeven moet worden.

En dat is waar u naar op zoek bent toch??

Onafhankelijk advies

Groen: gevoelige menstype: drijfveer: veiligheid / zekerheid

U gaf aan dat onafhankelijk advies voor u heel belangrijk is. U bedoelt hiermee dat wij niet gebonden zijn aan een specifieke bank of verzekeraar. U wilt gewoon het beste advies maar u wilt dat u geld wordt ondergebracht bij een solide bank of verzekeraar.

Heb ik dat goed begrepen?

Reactie klant: ja

Dan heb ik goed nieuws voor u. Wij doen zaken met heel veel verschillende banken en verzekeraars. En daarbij kiezen wij alleen voor A merken. Bedrijven die hun sporen meer dan verdiend hebben en die op een verantwoordelijke manier omgaan met uw geld. Zo bent u er zeker van uw geld goed wordt beheerd zodat uw financiële toekomst er goed uitziet.

Dat betekent voor u dat uw geld wordt ondergebracht bij zeer goed presterende instellingen die oog hebben voor veiligheid en zekerheid. U hoeft hier dus niet van wakker te liggen, want uw geld is in goede handen. De controle op dit soort instellingen is in Nederland bijzonder goed geregeld.

En dat is waar u naar op zoek bent toch??

Psychologisch afsluiten met de Koningsvraag

We kennen in ons vak en aantal bezwaren waar we geregeld tegen aan lopen maar waar we in de praktijk nog wel eens moeite mee hebben om deze te pareren. Toch is er 1 manier waarmee je in principe alle bezwaren op een vrij makkelijk manier kunt tackelen. Deze manier van afsluiten noemen we psychologisch afsluiten. Daarbij volg je het volgende stappenplan.

Hieronder volgen eerst de meest voorkomende bezwaren:

- Te duur
- Overleg met partner of boekhouder
- Ik ga ook nog praten met een andere adviseur (second opinion)
- Ik wil eerst nog nadenken
- Vrijblijvend
- Slechte ervaringen

Als klant 1 van deze bezwaren oppert stel je de koningsvraag:

Reactie klant: Te duur

Reactie adviseur: Wat zouden los van prijs nou wel belangrijke redenen zijn om met mij in zee te gaan??

Reactie klant: Er is een persoonlijke klik

Reactie adviseur: Bedankt, vind ik echt leuk om te horen en verder?

Reactie klant: Onafhankelijke manier van adviseren

Reactie adviseur: Ok, fijn dat u dat zo waardeert en verder?

Reactie klant: de manier waarop jullie service bieden

Reactie adviseur: Ok mooi, maar als ik jou zo hoor ben je er eigenlijk wel uit

Reactie klant: ja, eigenlijk wel

Reactie adviseur: Maar dan gaan we nu toch gewoon zaken doen? Adviseur pakt OTD en maakt aanstalten om te gaan schrijven

Deze techniek kun je toepassen bij alle denkbare weerstanden. Je isoleert de weerstand en daarna laat je de klant noemen wat hij zo goed vindt aan jou. Je haalt 2 tot 3 argumenten naar boven en sluit af door te zeggen:

Maar als ik jou zo hoor, dan ben je er eigenlijk al uit

Maak deze techniek je eigen en afsluiten gaat vele malen makkelijker

Heel veel succes!!

Robbert van der Wal