

Bart Coppens | Verzekeringen Coppens bvba | Landegem

Internet is geen concurrent, maar een middel

De communicatie met mijn klanten loopt in belangrijke mate over het internet. Ik zie het internet niet als een concurrent, maar als een middel dat mij ondersteunt in mijn rol, klantenbenadering en service. Euromex speelt daar prima op in.

Internet, e-mail, eigen website,... ze zijn niet meer weg te denken in de werking van een hedendaags makelaarskantoor. Recent beschik ik over een nieuwe website. Gebruiksvriendelijker voor de klant en mezelf. Ik ben niet meer afhankelijk van de websitebouwer om mijn site inhoudelijk te updaten of van linken te voorzien. Zo heb ik zelf heel gemakkelijk de linken naar de Euromex-initiatieven www.zuinigverzekerd.be en www.doedeverzekeringsstest.be gelegd. Het zou een goede zaak zijn indien de sector een database ontwikkelt waaruit elke makelaar kan putten om zijn website informatief te voeden.

Hindernissen

Ik wijs klanten stelselmatig op het bestaan van mijn site. Ze kunnen er actuele info en tal van documenten vinden. Het gebruik van mijn nieuwe site is nog beperkt, maar het aantal bezoekers groeit. Ook voor het aankondigen van interessante commerciële acties, zoals de Basics Car Plus-actie van Euromex, maak ik er gebruik van. Maar in de uitvoering van mijn communicatie- en internetstrategie speelt

mijn beheerspakket mij parten. Vanuit dit pakket kan ik geen e-mails in groep versturen. Een koppeling met Outlook is niet mogelijk. Dat is een nadeel. E-mailadressen moet ik dus op twee plaatsen bijhouden. Verre van efficiënt.

Wanneer ik per e-mail een offerte uitbreng, voeg ik er altijd een bijlage aan toe met de sterke punten. Zowel van de polis als van de service van de maatschappij. In mijn vorige website zat een offertemodule, maar die was onvoldoende gebruiksvriendelijk. Ik opteer nu voor een eenvoudige doorverwijzing naar mijn kantoor. Als verzekeraars makelaars echt willen helpen verstandig op het internet aanwezig te zijn, dan moeten ze meer ondersteuning bieden door de makelaar inhoudelijk vergelijkbare informatie voor zijn website aan te leveren.

Mogelijk biedt Brocom hiervoor soelaas. Indien niet, verwacht ik concrete oplossingen van FVF of Portima. Portima gebruik ik enkel voor gegevensuitwisseling. De meeste maatschappijen hebben immers een eigen

extranet voor het opmaken van polissen en bijvoegsels. Zowat iedere verzekeraar heeft ook een e-bibliotheek. Ik beschik over een eigen bibliotheek met een groot aantal pdf's. Dit biedt voordelen. Ten eerste moet ik niet telkens naar de website van de betreffende verzekeraar surfen. Ten tweede vermijd ik lang zoekwerk, want iedere verzekeraar heeft zijn eigen kijk waar hij welke documenten op zijn website of extranet raadpleegbaar maakt.

Vergelijkingswapen

Ik heb geen bezwaar dat klanten via mijn site hun polissen zouden kunnen inkijken of een polisoverzicht opvragen. Het risico dat hij met deze gegevens gaat *shoppen*, bestaat altijd. Hij kan immers ook thuis een kopie van zijn polissen en premiebetalingen maken. Het is aan mij om mijn unieke rol en meerwaarde voldoende duidelijk te maken. Klanten zijn prijsbewuster geworden. Ik moet meer moeite doen om een zaak binnen te halen of te behouden. Bij het uitbrengen van een offerte wijs ik de klant er telkens op dat ik verschillende verzekeraars vergeleek en dit aanvulde met mijn ervaring in schaderegeling met de betreffende verzekeraar(s). Daar hebben klanten oren naar. Dit wapen moeten makelaars meer hanteren.

Collectief initiatief

In heel de internet-thematiek mis ik de draagkracht en het effect van een groot gemeenschappelijk initiatief. Ik heb vroeger altijd collectieve initiatieven, zoals Brocom, gesteund. Het FVF-internetcharter is een stap, maar onvoldoende om makelaars in beweging te krijgen. Makelaars vragen oplossingen en die ontbreken vooralsnog. Het wordt tijd voor een collectief initiatief. Wat nu moet gedaan worden, is niet de taak van iedere makelaar afzonderlijk. 📌

www.kantoorcoppens.be



AANWEZIGHEID MAKELAARS OP HET INTERNET
Verzekeraars moeten meer ondersteuning geven door de makelaar inhoudelijk vergelijkbare informatie voor zijn website aan te leveren.

