

Act! levert rendement op voor hypotheekadviseur

act!

Met Act! kunt u klantgegevens opslaan, opvragen en gebruiken. Dankzij deze mogelijkheden kan Act! ook kleine bedrijven een voorsprong bieden op de concurrentie.

BARNDEN
Financial Services Ltd



Het maakt niet uit hoe groot uw bedrijf is: als u professionele service wilt bieden, dan moet u klantgegevens snel en nauwkeurig kunnen opvragen. Gelukkig heeft **Act!** de flexibiliteit die hiervoor nodig is, zelfs voor kleine bedrijven.

Iedereen met een klein eigen bedrijf weet hoe het is om voortdurend verschillende petten op te hebben: het ene moment bent u bezig met de boekhouding, dan weer met marketing en het zoeken van nieuwe leveranciers, en ondertussen moet u ook nog het werk doen waar u uw geld mee verdient. Als u zoveel verantwoordelijkheden heeft, loopt u het risico dat de aandacht voor klantenservice verslapt.

Paul Barnden, een hypotheekadviseur met 25 jaar ervaring, besloot dat hij deze valkuil wilde vermijden. Hoe? Hij maakte zijn bedrijf, Barnden Financial Services in het Britse Portsmouth, zo professioneel mogelijk door de juiste technologie in te zetten.

“Een papierloos kantoor was altijd al mijn streven, dus toen ik over Act! hoorde, wilde ik er meteen meer van weten”, vertelt Paul.

Dat was acht jaar geleden en inmiddels heeft Paul al zijn klantgegevens opgeslagen in Act!. Zo kan hij zijn bedrijf veel

“Alle kleine hypotheekadviseurs maken gebruik van technologie, maar ik denk dat Act! mij een voorsprong geeft.”

Paul Barnden

eigenaar, Barnden Financial Services

effectiever en efficiënter managen dan ooit mogelijk was geweest zonder Act!.

“Als hypotheekadviseur werk ik met transacties”, legt Paul uit. “Een investeringsadviseur heeft misschien één of twee keer per jaar contact met zijn klanten, maar als ik iemand een hypotheek heb verkocht, hoef ik in feite pas aan het einde van de looptijd, of als de klant wil verhuizen, weer contact op te nemen.”

Dat betekent dat Paul niet alle persoonlijke gegevens en vorige hypotheeken van zijn klanten voortdurend in zijn hoofd hoeft te hebben, maar hij moet ze wel paraat hebben op het juiste moment.

“Nu kan ik een herinnering instellen om na twee of drie jaar contact op te nemen met een klant en op die datum stuurt Act! me een bericht. Dat maakt mijn leven een stuk gemakkelijker, want ik heb dan meteen alle persoonlijke en financiële gegevens bij de hand die ik nodig heb”, zegt Paul.

“Als je tijdens gesprekken met klanten op de hoogte bent van hun persoonlijke en financiële situatie, voelt dat voor klanten alsof je echt geïnteresseerd bent om hen te helpen”, aldus Paul. “En ik heb het gevoel dat mijn bedrijf veel professioneler is omdat ik op de hoogte ben van elk detail. Het werkt altijd als je tegen iemand zegt dat je over drie weken terugbelt, en dat dan ook daadwerkelijk doet omdat Act! dat telefoontje automatisch in je agenda heeft gezet.”

Het helpt ook om een goede verstandhouding te creëren met de klant en dat is essentieel om een relatie op te bouwen voor de lange termijn. Dit is heel belangrijk in de financiële sector, waar het vertrouwen de afgelopen jaren sterk is teruggelopen.

Daarom is het ook niet verwonderlijk dat 90% van Pauls nieuwe klanten hem weet te vinden dankzij mond-tot-mondreclame.

Vooraf tijdens de crisis was het belangrijk voor Paul om contact te blijven houden met zijn klanten. Veel klanten stelden belangrijke financiële beslissingen of een verhuizing uit, maar dankzij Act! wist Paul dat hij klaar was om hen te helpen zodra ze eindelijk de beslissing hadden genomen om te verhuizen.

In de dagelijkse praktijk blijkt Act! ook nog eens veel tijd te besparen.

“Als ik in het verleden een dossier van een klant archiveerde en dezelfde klant kwam drie jaar later terug voor een nieuwe hypotheek, dan moest ik eerst het papieren dossier opzoeken in het archief voordat ik het kon inkijken. Dat kost misschien maar vijftien minuten, maar als dat drie of vier keer per dag gebeurt, heb je toch weer bijna een uur verspild!”

Met Act! kan Paul nu op elk moment direct de gegevens opvragen van een klant die belt en kan hij meteen de opties bespreken die het beste passen bij deze klant.

In de nabije toekomst hoopt Paul zijn bedrijf uit te breiden met behoud van dezelfde uitstekende service en hij wil Act! gaan gebruiken om een nieuwsbrief te maken en te verzenden. Dat heeft hij nog nooit eerder gedaan, maar na één trainingssessie met een Act! Certified Consultant kende hij het systeem goed genoeg om zijn vrouw Lisa te leren hoe ze het moest gebruiken. Het is dus geen moeilijk of tijdrovend proces. En dat is belangrijk als je veel telefoongesprekken moet voeren.

“Ik heb een servicecontract met Swiftpage en hun team is echt geweldig als het gaat om technische vragen over de software”, zegt Paul. “Het is gewoon ouderwets goede klantenservice van mensen die altijd voor je klaarstaan. Ze zijn echt super.”

Resultaten



- Gearchiveerde dossiers van klanten kunnen veel sneller worden opgehaald, zodat Paul tot een uur per dag bespaart.
- Mogelijkheid om direct te reageren als klanten soms na lange tijd weer contact opnemen.
- Dankzij de directe toegang tot klantgegevens kan het bedrijf de professionele service bieden die Paul voor ogen staat.
- Als er problemen optreden tijdens het afsluiten van een hypotheek, kan Paul deze snel oplossen, zodat zijn klanten hun droomhuis kunnen kopen.
- Act! helpt om efficiënt te communiceren: klanten worden op het juiste moment en op de juiste manier benaderd.
- Act! is een ongecompliceerd systeem dat eenvoudig te leren en te gebruiken is voor elk klein bedrijf dat zijn klantgegevens effectiever wil beheren.

Contact

Verenigd Koninkrijk: **0845 268 0220**
Ierland: **0766 801 364**
Australië: **39 111 0500**
Zwitserland: **043 508 2364**
Duitsland: **069 643 508 433**

Verenigde Staten: **866 873 2006**
Zuid-Afrika: **0105 003 672**
Frankrijk: **09 75 18 23 09**
België: **078 483 840**
Nieuw-Zeeland: **0800 775 617**

orders@swiftpage.com

www.act.com

act!