

# Klantcase

De belangrijke rol van feedback & klanttevredenheid bij MKB Lease.



feedback  
company

# Inhoud

- 1. Even voorstellen**
- 2. Weten bij wie je terecht kunt**
- 3. Altijd blijven meten**
- 4. De winst van feedback**
- 5. Tip: gebruik feedback ook echt**
- 6. Over Feedback Company**

# Even voorstellen

## Jorrit Wolters

Marketingmanager bij MKB Lease en het private lease label Lease'm. Naast alle gebruikelijke marketingactiviteiten, is klanttevredenheid onderdeel van Jorrit's portefeuille. Sinds het voorjaar van 2017 is MKB Lease aan de slag gegaan met het verzamelen van klantfeedback. Nu ruim drie jaar later is klanttevredenheid niet meer weg te denken uit de bedrijfscultuur van MKB Lease.



# Weten bij wie je terecht kunt

MKB Lease zag in 1988 het levenslicht en biedt een compleet dienstenpakket op het gebied van leasing. Het bedrijf bedient de zakelijke leasemarkt met zowel *operational* als *financial lease*. Daarnaast kun je er terecht voor shortlease oplossingen. Lease'm, hun private lease label, richt zich volledig op *private lease*, een belangrijk, maar onder eigen naam opererend onderdeel van MKB Lease. Het bedrijf is onderdeel van *Emil Frey Nederland*, een top drie dealerholding in ons land, waardoor alle mogelijke hulp onder één dak aanwezig is, en dus alle klantgerichte oplossingen en hulp binnen handbereik.

## Succesfactoren

MKB Lease heeft er bewust voor gekozen om klanten toe te wijzen aan een vast accountteam binnen het bedrijf. Dit 2-koppige accountteam is altijd het vaste aanspreekpunt. Jorrit: 'Het frustrereert klanten als ze niet weten bij wie ze terecht kunnen met vragen. Door onze persoonlijke benadering weet een klant wie hij kan bellen.' MKB Lease wil een verlengstuk zijn voor de wagenparkbeheerders van klanten, door hun taken over te nemen en passend advies te geven. Over verduurzamen bijvoorbeeld, of concreter: het terugbrengen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. Daarbij zet MKB Lease in op de eenvoud van contracten. Klanten waarderen het dat zij niet achteraf met onnodige kosten opgezadeld worden, omdat zij een bepaald clause over het hoofd hebben gezien bijvoorbeeld.



**Reviews maken ons extra bewust.**

## Feedback verzamelen

'Reviews maken ons extra bewust,' benadrukt Jorrit. Feedback, zowel binnen als buiten de organisatie, geven het bedrijf richting. De goede richting. 'We vinden het belangrijk te weten wat klanten van ons vinden en hoe we daarmee eventuele verbeteringen kunnen doorvoeren. Zo houden we een maandelijkse update omtrent klantbeoordelingen op directieniveau. Tijdens deze update bekijken we alle feedback van de afgelopen maand en behandelen we eventuele andere klachten en opmerkingen. Door deze maandelijkse meetings krijgen we een goed beeld van eventuele patronen, verbeterpunten, en ook welke behoeften onze klanten hebben.' Als er in een periode van drie maanden bepaalde patronen zichtbaar zijn, dan gaan we een verbetertraject in om deze klachten in de toekomst te voorkomen. 'Door kritisch te kijken naar deze ontwikkeling kunnen we het probleem structureel en concreet aanpakken. En zo onze klant tevreden houden.'

## Altijd blijven meten

Klanttevredenheid is geen momentopname en ook daarom houdt MKB Lease doorlopend vinger aan de pols dankzij doorlopend onderzoek. Jorrit: 'Klanten van MKB Lease doorlopen een klantreis waarbij zij in contact komen met onze organisatie. Tijdens deze klantcontactmomenten vormen ze zich een beeld van ons. Van wie wij zijn en wat wij doen.' Het is aannemelijk dat organisaties zich behulpzaam en geïnteresseerd opstellen in geval van nieuwe klanten. Maar hoe zit het met de behulpzaamheid en interesse als er zich 'problemen' voordoen? 'Daarom kiezen wij ervoor om na alle contactmomenten een vragenlijst uit te sturen.' MKB Lease onderscheidt hierbij de volgende klantcontactmomenten:

- Bij levering van de leaseauto
- Bij pech met de leaseauto
- Bij schade of diefstal
- Bij inlevering van de leaseauto
- Na klantbezoek door een MKB Lease Account Manager

### De NPS

Wagenparkbeheerders en leaserijders krijgen jaarlijks een uitnodiging om hun algemene ervaring met MKB Lease te delen via een vragenlijst. Jorrit: 'Op deze manier kunnen we nauwkeurig meten, aan de hand van een rapportcijfer en de NPS, wat de vorderingen zijn.' De NPS, oftewel Net Promotor Score, is een meeteenheid om de loyaliteit van klanten te bepalen. Het is een manier om de klanttevredenheid in kaart te brengen. 'Het rapportcijfer van wagenparkbeheerders is van 2017 tot 2020 gestegen met een 7,6 naar een 7,9. De NPS is daarnaast gestegen van +7 naar +19. Voor leaserijders is het rapportcijfer van 2018 tot 2020 gestegen met een 8,0 naar een 8,3. Door deze ontwikkelingen bij te houden blijven we doorlopend op de hoogte van de klanttevredenheid. We kunnen concluderen dat MKB Lease het steeds beter doet door de jaren heen. Klanttevredenheid speelt daarin een grote rol.'

# De winst van feedback

Reviews en klanttevredenheidsonderzoeken geven MKB Lease inzicht in hun dienstverlening. Het geeft inzicht in wat de klant wil, waar verbeterpunten liggen, wat werkt en wat niet. Key is om daar dan ook naar te handelen en oplossingen te zoeken. Jorrit: 'Door patronen te zien, kunnen wij onze dienstverlening optimaliseren. We willen altijd duidelijk en eerlijk zijn richting onze klanten, zodat ze niet voor verrassingen komen te staan. Dat komt duidelijk naar voren bijvoorbeeld terug als een auto wordt teruggebracht. Dan werken we samen met het onafhankelijke schade expertisebureau Experda. Bij inlevering van de auto komen zij op locatie checken of de auto in orde is. Middels een digitaal schaderapport wordt dit doorgevoerd. MKB Lease vraagt klanten hierbij te zijn, zodat de klant zich ervan bewust is wat er op dat moment vastgesteld is. De klant ondertekent het schaderapport, zodat het proces beëindigd kan worden zonder verrassingen.' Want verrassingen zorgen voor onduidelijkheid onder klanten en dat is nou net wat het bedrijf wil voorkomen.

Jorrit: 'Uit onze maandelijkse update over klantbeoordelingen ontdekten we bijvoorbeeld dat er bij onze klanten onduidelijkheden zijn rondom de facturatie bij leasen. Door dit issue op te merken en vervolgens aan te merken, kunnen we ermee aan de slag en de klantreis plezieriger laten verlopen voor onze klanten.'



**Het handige van de tool van Feedback Company is dat klanten de reacties op reviews kunnen zien.**

## Altijd een reactie

MKB Lease probeert zoveel mogelijk te reageren op reviews. Jorrit: 'Het handige van de tool van Feedback Company is dat klanten de reacties op reviews ook kunnen zien.' Bovendien zorgt de tool voor een totaaloplossing om reviews te verzamelen en ze te runnen. Jorrit: 'ik vind het fijn dat ik één contactpersoon heb bij Feedback Company bij wie ik altijd terecht kan en die met me meedenkt.' Dit is dezelfde opstelling als wij hebben bij onze klanten. Het spreekt voor zich dat wij ons daar prettig bij voelen. MKB Lease deelt reviews in hun nieuwsbrieven of op sociale media. Ook hun LinkedIn kanaal is erg actief en daar delen ze regelmatig resultaten. 'We hebben immers hartstikke mooie cijfers en mooie verhalen op onze tijdlijn staan, dus dat delen we graag.'

## Tip: gebruik feedback ook echt

Heb je nog tips of advies op het gebied van reviews of klanttevredenheid? Jorrit: 'Ik denk dat veel organisaties reviews verzamelen, maar dat veel dat doen vanuit het oogpunt 'we moeten het doen, want andere organisaties doen het ook' of: 'het staat zo leuk op de website'. Maar wat uiteindelijk het hoofddoel moet zijn, is kijken naar bepaalde patronen. Wat gaat goed, wat gaat minder goed en hoe kunnen we dat verbeteren of optimaliseren als organisatie? Wees daar proactief mee bezig. Probeer er een project van te maken en er op regelmatige basis aandacht aan te besteden. Dat wordt naar mijn mening vaak overgeslagen. Terwijl juist dáár de kracht en kansen liggen. Verzamel data om klanttevredenheid te meten en analyseer deze data zorgvuldig. Stiekem ben ik best wel trots op hoe wij omgaan met reviews en ik raad iedere organisatie om naar een manier te zoeken waardoor zij reviews voor zich kunnen laten werken. Klanttevredenheid meten is leuk, maar het wordt nog leuker en waardevoller door er een KPI van te maken.'



**Klanttevredenheid meten is leuk, maar het wordt nog leuker en waardevoller door er een KPI van te maken.**



# Over Feedback Company

Feedback Company is expert in reputatiemanagement. Dankzij onze jarenlange ervaring in de feedbackmarkt weten we hoe we feedback kunnen vertalen naar de gewenste branding en imago, optimale bedrijfsprocessen en het verbeteren van tevredenheid onder medewerkers én klanten. Dat doen we middels innovatie en slimme technische oplossingen, data-analyse én het stellen van de juiste vragen. De feedback die wij verzamelen is geschreven door echte mensen, en voldoet aan onze strenge betrouwbaarheidseisen.

Reviewspecialist Feedback Company en onderzoeksbureau Tevreden.nl integreren sinds 5 november 2020 hun producten en diensten om zo een verdiepingsslag binnen de feedbackmarkt te realiseren. Onder de naam Feedback Company streeft het review- & researchbedrijf naar louter inhoudelijke, relevante en betrouwbare feedback én duiding. Feedback Company is een jong bedrijf met 28 medewerkers en opereert vanuit het centrum van de wereld aka de Jaarbeurs Innovation Mile in Utrecht.

Graag weten wat de mogelijkheden zijn? Ga naar [www.feedbackcompany.com](http://www.feedbackcompany.com) en vraag dan gratis en vrijblijvend een kennismakingsgesprek aan met één van onze experts.

