



## TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

(Zeer) tevreden over

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| Advies passend bij persoonlijke situatie | 79% |
| Kwaliteit dienstverlening                | 79% |
| Telefonische bereikbaarheid              | 77% |



## EXTRA OPTIES DIE ADVISEUR MOET BIEDEN

|                                         |         |
|-----------------------------------------|---------|
| Handige rekentools?                     | Ja, 70% |
| Nuttige website?                        | Ja, 65% |
| Opties dat de klant zelf deel uitvoert? | Ja, 55% |



## VOORNAAMSTE AANLEIDING GESPREK

Direct initiatief adviseur 42%

Pro-actief adviseur krijgt hoger gemiddeld cijfer en betere NPS



## VOORNAAMSTE AANDACHTSPUNTEN

\* Meer pro-actief contact zoeken met de klant

\* Bieden van rekentools voor de klant

\* Geven van specifieke tips voor het goed regelen van geldzaken



## ORIËNTATIE VOORAF

Oriënteert zich voorafgaand aan adviesgesprek 68%

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Hiervan online     | 67% |
| Via algemene sites | 30% |
| Via site adviseur  | 22% |

## TEVREDENHEID EIGENSCHAPPEN ADVISEUR

(Zeer) tevreden over

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Deskundigheid              | 80% |
| Begrijpelijke communicatie | 80% |
| Sympathie                  | 79% |
| Betrouwbaarheid            | 79% |
| Prettige communicatiestijl | 77% |



## TEVREDENHEID INFORMATIEVOORZIENING

(Zeer) tevreden over

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| Inzicht in te doorlopen stappen              | 75% |
| Informatie over product                      | 74% |
| Informatie over hoogte premie/inleg          | 70% |
| Informatie over kosten van het adviestraject | 63% |



Consumentenonderzoek dienstverlening financieel adviseur in de **(product)oriëntatiefase**

Ondervraagden 528 personen  
Klanten en niet-klanten L&G

RAPPORTCIJFER  
DIENSTVERLENING  
"TEVREDENHEID  
ORIËNTATIEFASE"

FINANCIËEL  
ADVISEUR **7,5**

## VERTROUWEN ADVISEUR

Meer vertrouwen in adviseur 56%

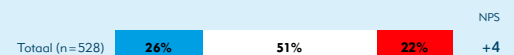
Meer vertrouwen in directe verzekeraar 10%



## ZOU FINANCIËEL ADVISEUR AANBEVELEN

Net Promotor Score (NPS=score klantloyaliteit)

■ Promotors ■ Passief tevredene ■ Criticasters



Adviseur algemeen NPS +4