De waarde van de financieel adviseur

Consumenten zijn meer geneigd advies in te winnen als ze de indruk hebben dat het advies goed is en de adviseur in hun belang handelt. Om consumenten de weg naar de adviseur te laten vinden is het belangrijk dat consumenten de waarde van advies begrijpen en geen angst ervaren om persoonlijke informatie te delen en vragen te stellen wanneer zij iets niet snappen. Deze bevindingen staan in een recente (augustus 2023) studie van Centerdata voor het ministerie van Financiën. De waarde van advies is een feit, nu de waarde van de adviseur nog.

Er is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de waarde van advies. Mensen die advies hebben gehad van een financieel professional bouwen over het algemeen meer vermogen op, maken betere financiële keuzes en treffen meer voorzieningen voor als het tegenzit. Daarom is het zo belangrijk dat bij keuzebegeleiding in het kader van de nieuwe Pensioenwet, pensioenfondsen het belang van echt financieel advies inzien. Maar dat terzijde. Financieel advies is waardevol, maar hoe anders is dat soms voor de financieel adviseur. Tenminste in de ogen van de consument. Daarom een paar tips voor financieel adviseurs om als meer waardevol te worden gezien.

* Wees transparant over jouw dienstverlening. Wat kun je voor de klant betekenen, wat kun je niet waarmaken (een zorgeloos leven bijvoorbeeld) en hoe ga je daarbij te werk. Vergeet vooral niet te benoemen wat je allemaal doet voor de klant als je geen contact met hem/haar hebt. Voor jou is dat vanzelfsprekend, voor de klant niet.
* Benadruk waarin jij je onderscheidt van andere financieel adviseurs. Welke specifieke kennis of kwaliteiten heb je. Maak vooral duidelijk dat jij meer te bieden hebt dan de verkoop van financiële producten via internet. De bank trekt zich terug, jij blijft in de buurt. De verzekeraars verkoopt alleen zijn eigen producten, jij biedt de klant veel meer kans op de beste oplossing.
* Straal kwaliteit uit. In hoe je kantoor eruit ziet, de netheid van communicatie, het nakomen van afspraken. Laat de klant zien dat financieel advies een gereguleerd beroep is. Vier het behalen van PE, zet het uitspreken van de beroepseed op social media, hang je diploma’s aan de muur.
* Communiceer niet alleen over de kosten van financieel advies, maar heb het vooral over wat financieel advies de klant oplevert. Betere nachtrust, zekerheid, bevestiging, geluk, een betere toekomst. Het zijn primair de immateriële zaken waar klanten waarde aan hechten. Een klant wil geen verzekering maar zekerheid, geen hypotheek maar een huis. Vertel dus niet wat je verkoopt, maar bedenk welke mooie dingen jouw klant kan doen door jouw advies.

Als je deze tips als open deuren beschouwt, fantastisch. Als dit een wake-up call is ook perfect. Vind je dit onzin, even goede vrienden. Maar dan wil ik ook geen klaagzang horen over actieve provisietransparantie.