

Checklist implementatie BiZ

U wilt (meer) gebruik gaan maken van het adviseren met benchmarkrapporten van Branche in Zicht (BiZ). Om BiZ goed te implementeren in uw organisatie staan in dit document stappen beschreven die uw kantoor hiervoor kan nemen.

1: Start van het project

Implementatiemanager BiZ

Een nieuwe manier van adviseren is een grote verandering. De implementatiemanager BiZ van SRA kan hier op diverse manieren bij helpen. Om uw projectleider(s) te ondersteunen, wordt de (hoofd)projectleider in contact gebracht met een implementatiemanager BiZ van SRA. Tijdens een persoonlijk gesprek bespreekt de implementatiemanager met de projectleider hoe SRA, aan de hand van de wensen en behoeften uw kantoor, uw kantoor het beste kan ondersteunen bij de implementatie van (pro)actief adviseren met BiZ.

Projectleider

Het benoemen van een projectleider voor de implementatie van BiZ is een belangrijke eerste stap. Heeft uw kantoor meerdere vestigingen? Benoem dan één hoofdprojectleider en één projectleider per vestiging.

2: Implementatieplan

De projectleider stelt een implementatieplan op. In dit plan beschrijft de projectleider de ingrediënten voor een succesvolle implementatie van BiZ. Onderdelen van het implementatieplan kunnen zijn:

- Doel

Welke doelstelling(en) wilt uw kantoor bereiken met het adviseren van uw klanten met gebruik van benchmarkrapporten? Bijvoorbeeld: hogere klanttevredenheid, meer klantgesprekken, hogere omzet uit advieswerk, andere onderwerpen bespreken met klanten etc.

- Techniek

Via welk programma en hoe kunnen benchmarkrapporten worden opgevraagd?

- Procedure

Bepaal of het een vast onderdeel wordt van de jaarrekeningprocedure of dat het aan ieders inzicht overgelaten wordt of er een rapportage opgevraagd wordt.

- Medewerkers

Wie gaan benchmarkrapporten opvragen? Voor welke klanten?

- Klanten

Adviseren met BiZ: wanneer wordt een benchmarkrapport besproken? Hoe wordt het rapport gebruikt in klantgesprekken?

- Interne communicatie

Uw collega's informeren over BiZ

- Externe communicatie

Laat uw klanten weten dat u een benchmarkrapport kan maken van hun onderneming

U kunt er voor kiezen om BiZ gefaseerd uit te rollen, door te starten met een pilot.

- Start.

Bepaal de pilot periode, bijvoorbeeld: drie maanden, en communiceer deze.

- Pilotgroep

De projectleider selecteert voor de pilotgroep, afhankelijk van de grootte van het kantoor, vijf tot tien adviseurs. Heeft uw kantoor meerdere vestigingen, zorg dan, voor het vergroten van het draagvlak, voor een vertegenwoordiging van alle vestigingen in de pilotgroep.

- Evaluatie van de pilot. Wanneer de pilot is afgerond, is het zinvol deze te evalueren en leer- en knelpunten en opgedane ervaringen te benoemen en eventuele acties hieraan te koppelen.

- Implementatie in uw gehele organisatie.

Vervolgens kan (proactief) adviseren met BiZ in uw gehele organisatie worden geïmplementeerd. Ook in deze fase biedt de implementatiemanager ondersteuning en houdt contact met de projectleider.

3: Interne communicatie

Om de implementatie van BiZ in uw organisatie succesvol te laten verlopen, is goede interne communicatie over BiZ essentieel.

- Laat uw collega's kennis kennismaken met BiZ. De implementatiemanager van SRA geeft graag (kosteloos) een presentatie over BiZ (van 1 uur) bij u op kantoor. U kunt deze presentatie gebruiken als een 'kick-off' van het project.
- Maak BiZ een vast onderdeel van de vergaderagenda. Laat steeds een andere collega vertellen welke ervaringen hij/zij heeft met het adviseren met BiZ.
- Houd uw collega's op de hoogte. Vertel regelmatig tijdens kantoorbijeenkomsten over ervaringen met het adviseren van klanten met benchmarkrapporten en nieuwe ontwikkelingen van BiZ.
- Leer intern van elkaar. Laat een aantal keren een adviseur vertellen hoe de volgende stappen doorlopen zijn, welke ervaring er is opgedaan en hoe collega's hiervan kunnen leren. Vertel over:

- Voorbereiding van het gesprek (korte schets van de ondernemer en diens situatie)
- Verloop van het gesprek (wat is er besproken)
- Reactie van de klant (op het rapport en het gesprek)
- Vervolgstappen (voor de adviseur en voor de klant)

Een andere mogelijkheid is om gezamenlijk een benchmarkrapport van een van uw klanten te bespreken. Laat eerst uw collega's vragen formuleren aan de hand van het benchmarkrapport, voordat u informatie geeft over de klant. Tijdens dergelijke gesprekken werpen collega's een frisse blik op de (financiële) situatie van uw klant. Dit kan u nieuwe inzichten bieden en een goede voorbereiding op uw klantgesprek. De projectleider stimuleert het delen van ervaringen en speelt eventuele knelpunten en vragen door naar de implementatiemanager van SRA, die de reacties en antwoorden vervolgens terugkoppelt.

4: Bespreking van het BiZ rapport met de klant

Voor alle gesprekken die u met klanten voert geldt dat goede voorbereiding loont. Dit geldt ook wanneer u een benchmarkrapport gaat bespreken met uw klant.

- Welke, voor de klant relevante, informatie haalt u uit het benchmarkrapport?
- Welke kengetallen wijken het meeste af van het gemiddelde?
- Wat zijn de trends en ontwikkelingen en kansen en bedreigingen in de branche en voor de ondernemer? Hoe gaat de ondernemer hier mee om?
- Wat is de strategie van de onderneming en wat de ambities van de ondernemer?
- Welke thema's zijn/worden actueel? Bijvoorbeeld: opvolging, herfinanciering, uitbreiding etc.
- Denk na over volgende advies stap en uw rol daarin.

Heeft uw kantoor behoefte aan het verder ontwikkelen van adviesvaardigheden van uw adviseurs? Dan bespreekt de implementatiemanager van SRA graag met u welke training het beste aansluit op uw behoeften.

Om er voor te zorgen dat uw adviezen vervolg krijgen is het goed om het gesprek af te sluiten met concrete afspraken.

- Formuleer een gezamenlijk (actie)plan.
- Plan vervolgstappen. Wie doet wat? Voor welke datum? Wanneer hebben jullie weer contact?

Wij wensen u veel succes bij het optimaal inzetten van BiZ