

Dagboek van de kredietcrisis

Zij was er al een tijdje, de kredietcrisis, maar in het laatste weekend van oktober sloeg zij pas echt in, vooral bij particulieren. Omvallende banken in het buitenland, garanties van overheden, elk uur meer verontrustend nieuws. Voor de diverse Rabobanken in het land begon een hectische week, met een stormloop van nieuwe klanten die hun spaarcenten op een vertrouwde plek willen brengen. Hoe beleef je zo'n periode? Collega's van Rabobank Noord Gooiland hielden een dagboek bij.

Tekst: Jolanda aan de Stegge Beeld: Beeldredactie



Het dagboek van Mirjan van den Bosch, kantoormanager en

teamleider CA Rabobank Noord Gooiland, vestiging Bussum

Dinsdag 30 september

Alsof er een bom is ontploft

Het is extreem druk in de bank en ik onderdruk de neiging bij de slager de paal met nummertjes te halen. Dit heb ik nog nooit meegemaakt. Alsof er een bomexplosie heeft plaatsgevonden. Het irriteert mensen dat ze niet sneller worden geholpen, maar alle medewerkers zijn in gesprek. Ik hoor gemor. Aan sommige mensen kun je zien dat zij slapeloze nachten achter de rug hebben. Ze willen onmiddellijk een rekening openen. Wij kunnen niet iedereen meteen bedienen, maar ik vind het belangrijk alle klanten op te vangen en gerust te stellen.

Woensdag 1 oktober

Spontane aanbiedingen

Spedoverleg in Laren. We kunnen het niet maken de deur om vijf uur dicht te gooien en besluiten

avondopenstellingen in te voeren tot en met 16 oktober. De communicatieafdeling maakt een draaiboek. We spreken af in alle kantoren elke klant die niet direct geholpen kan worden te woord te staan. Waar ligt uw eerste behoefte? Wat kunnen wij voor u doen? Want daar draait het om. Iedere ruimte zit vol. Telkens weer spreek ik naar een rustig plekje waar ik mensen een beetje privé kan spreken.

Al kunnen we niet iedereen acuut helpen, we kunnen wel telefoonnummers noteren, mensen beloven hen zo snel mogelijk te bellen, contracten zoveel mogelijk klaarmaken en legitimatiebewijzen kopiëren. Natuurlijk, de urgentie is groot, maar ook iedereen werkt mee. Medewerkers bieden spontaan aan 's avonds te werken. Dat zegt alles over de sfeer in dit kantoor.

Donderdag 2 oktober

Elke klant is belangrijk

Al voor zevenen zit ik in mijn auto. Bijna alle klanten vragen naar het depositogarantiestelsel. Iedereen wil zijn vermogen spreiden en zeker stellen. In de bankhal leggen we informatieve flyers neer over deze regeling. Daarmee geven wij

aan: je hoeft er bij ons niet naar te vragen, wij begrijpen waar jij als klant mee zit.

Ik werk hier sinds 1 augustus. Als teamleider focus ik mij op de klant. Mijn centrale vraag is: Wat wil de klant? Wordt hij goed bediend? Benutten onze medewerkers alle mogelijkheden? Iedere klant moet het gevoel hebben dat hij belangrijk is. Ik stuur een vast team van medewerkers aan, die met alle vragen bij mij terecht kunnen. Elke dag neem ik de agenda's van mijn mensen door. Welke afspraken hebben zij en met wie? Welke strategie is het meest geschikt? Ik observeer hoe mijn medewerkers hun klanten bejegenen. Zorgt iedereen ervoor dat een klant tevreden de deur uit gaat? Tevreden klanten houd je binnenshuis.

september 2008

m	d	w	d	v	z	z
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12

'We besluiten 17.000 sms-berichten te versturen'



Het dagboek van **Wilfred Smit**, directeur particulieren in Laren

Dinsdag 30 september

'Ik wil daar acuut weg!'

In ons werkgebied wonen veel vermogende mensen. De bankhal staat dan ook bomvol. Voor het eerst bespeur ik paniek bij klanten. Een man belt me vanuit Amsterdam en zegt radeloos: 'Meneer Smit, u moet mij helpen.' Hij is klant bij ABN Amro, heeft een groot vermogen en zegt: 'Ik wil daar acuut weg.' Ik zit stampvol, maar zeg: kom maar. Zijn paniek raakt me. Ik verwacht dat de toeloop van klanten voorlopig aanhoudt en overleg met collega-directieleden: morgenochtend direct een vergadering met onze managers en teamleiders. We moeten hierop inspringen.

Woensdag 1 oktober

's Avonds open? We doen het gewoon!

We zitten al vroeg rond de tafel. Blijven we 's avonds open? Eigenlijk kunnen we dat pas maandag aanstaande echt goed voor elkaar hebben. Maar spoedig klinkt er een ander geluid. Iemand zegt: 'Beste mensen, in deze crisis

moeten wij als Rabobank toch laten zien dat we er zijn? Het hoort bij onze verantwoordelijkheid dat klanten bij ons terecht kunnen.' Iedereen is het daarmee eens: vanavond blijven onze grote vestigingen in Bussum, Huizen en Laren open. We doen het gewoon. Ik schrap alles uit mijn agenda. Een enorme machinerie komt op gang. We vragen alle medewerkers om twee avonden in de week extra te komen werken, al is het maar om klanten te ontvangen. Adviseurs pakken het vanaf daar verder op. Primair willen we service bieden, mensen kalmeren en het vertrouwen in onze sector herstellen. Daarnaast speelt de commercie een rol: we zien de schoorsteen graag roken. Klanten krijgen een sms'je over de avondopenstelling. We besluiten 17.000 sms-berichten te versturen, 12.000 mails te verzenden en te adverteren in lokale kranten. Voor advertenties in de streekkrant overleggen we met Rabobanken in de regio. Van vestigingen die ook open blijven staat het adres in onze gezamenlijke advertentie: 'Tot en met 16 oktober verruimde openingstijden'. We besluiten het bericht over onze avondopenstellingen groots op de gevels van onze kantoren te plakken. Daarvoor is een vergunning nodig. Onze onovertroffen communicatieafdeling communiceert iedere boodschap en regelt ook deze kwestie met de gemeente. De nieuwe manager control maakt roosters voor iedereen. Alleen gecertificeerde medewerkers mogen klanten helpen. Overal ziet het zwart van de klanten. De sfeer is fantastisch.

Donderdag 2 oktober

Extra beloning voor medewerkers

Weer vergaderen. Moeten we plannen bijslipen? Wij spreken af binnenkort onze nieuwe en bestaande klanten uit te nodigen voor informatieavonden over de gevolgen van de crisis voor hun hypotheek en beleggingsportefeuille, want daar gaan nagenoeg alle vragen over. Weer staat de bank vol mensen. Medewerkers worden overvraagd door gestreste klanten die lastige vragen stellen: 'Geldt dat nou ook voor mijn BV?', en geïrriteerd reageren als iemand niet prompt het antwoord weet. Onze mensen pakken het fantastisch op. We besluiten ze extra te belonen voor hun bijzondere inspanningen.

Vrijdag 3 oktober

Ook als het regent

Goed dat jullie 's avonds open zijn, zeggen mensen. Een enkeling die in het buitenland verblijft en de berichtgeving niet heeft gevolgd, schrikt van het sms'je. 'Is er iets met de Rabobank aan de hand?' Ik stel ze gerust.

Wij geven onze klanten een paraplu mee. We vertellen daarbij: 'Andere banken geven je een paraplu als de zon schijnt en vragen hem terug als het regent.' De boodschap moge duidelijk zijn: bij ons zijn klanten aan het goede adres, ook als het regent.

oktober 2008

m d w d v z z
29 30 01 02 03 04 05
06 07 08 09 10 11 12
13 14 15 16 17 18 19
20 21 22 23 24 25 26
27 28 29 30 31 01 02
03 04 05 06 07 08 09

'Op stel en sprong willen ze rekeningen openen'



Het dagboek van Yvar de Zwaan, accountmanager private banking

Dinsdag 30 september

Wat zijn mijn mogelijkheden?

Dit jaar hadden we al twee keer eerder te maken met toenemende drukte: toen het gerucht ging dat ABN Amro zou worden verkocht en naar aanleiding van het negatieve sentiment rond de uiteindelijke deal. Wie een vermogen van € 80.000 of meer heeft, komt terecht bij een accountmanager private banking. In deze omgeving voldoen veel mensen aan dat criterium.

Normaal gesproken voer ik als accountmanager private banking drie à vier gesprekken van gemiddeld anderhalf uur per dag. Elk gesprek moet ik strikt vastleggen. Tijdens ieder klantencontact tast ik de kansen af. Waarvoor komt hij? Wat zijn mijn mogelijkheden? Er is paniek bij klanten. Op stel en sprong willen zij rekeningen openen. Ik kan zoveel nieuwe klanten binnenhalen dat ik besluit acht tot negen gesprekken per dag te

WAT DEDEN DE ANDEREN?

Op deze pagina's lees je de ervaringen bij Rabobank Noord-Gooiland tijdens de heftigste dagen van de crisis. Andere banken reageerden weer anders op de financiële onrust. De meeste besloten om terughoudend te zijn in de communicatie. Tijdens toch al geplande ledenbijeenkomsten werd wel aandacht besteed aan de

crisis, soms met een externe gast spreker, zoals Maarten van Rossem (IJseldelta) of Bert Bruggink (Rijk van Nijmegen). Sommige banken stelden bepaalde acties uit of startten er een: 'Een geplande campagne over de ledencertificaten hebben we bewust on hold gezet. De vermogenscampagne hebben we juist nu wel ingezet.' (West Friesland)

voeren. Elk gesprek breng ik terug tot een half uur, drie kwartier. Na afloop tik ik snel een kort gespreksverslag met daarin de highlights, bespreek het een en ander met mijn assistent en ga weer verder.

Woensdag 1 oktober

Zo snel schakelen

Tijdelijk blijven we 's avonds open. Wat fantastisch dat een lokale bank zo snel kan schakelen. Ik kom van de ING en werk hier nu driekwart jaar. Mij viel in de eerste periode op dat de Rabobank niet een puur commerciële organisatie is. Als accountmanager houd ik in deze hectische tijd niet vast aan drie gesprekken per dag. Deze functie beschouw ik als mijn eigen toko. Bovendien worden de marges knapper en moet er meer productie worden gedraaid om er dezelfde winst uit te halen.

Donderdag 2 oktober

Veel verkoopkansen

Tijdens de korte kennismakingsgesprekken met nieuwe klanten probeer ik de basis-, spaarrekening en de termijndeposito binnen te krijgen. Hoe meer zaken hier lopen, hoe minder snel iemand weer vertrekt. Een op de twee klanten wordt lid van de Rabobank. De gesprekken gaan me steeds gemakkelijker af. Ik zit goed in de materie en de mensen tegenover me willen bijna allemaal hetzelfde. Veel relevante verkoopkansen komen volgens afspraak in

het tweede gesprek aan bod. Over twee weken bel ik iedere nieuwe klant na om te vragen of alles goed is verlopen en of er nog wensen zijn. Vanuit de spaar- en betaalrekeningen stap ik dan over naar het effectendeel. Aangezien de klant dikwijls al afscheid heeft genomen van zijn vorige bank, verleid ik hem er sneller toe een effecten-depot te openen met de daarbij horende beleggingsrekening. Uit die telefoontjes komen vaak prachtopdrachten voort. 'Nu ik je toch spreek: wil je ook even mijn effectenportefeuille overhevelen en mijn effecten- en beleggingsrekening in orde maken?' Zo boekte een klant telefonisch 3,2 miljoen aan effecten over. Het derde gesprek gaat over het aftikken van alle verzekeringen. Op ons local web staat een statistiekje dat aangeeft hoeveel geld er elke dag binnenkomt.

Vrijdag 3 oktober

Psychologisch verhaal

Bij een effectenportefeuille speelt emotie geen rol. Dan moet iemand het hebben van de accountmanager. Als die bereid is alles te regelen, zijn er geen drempels meer. Het is vooral een psychologisch verhaal: de klant moet zich verbonden voelen met de bank en vertrouwen hebben in de accountmanager.

In oktober haalde Yvar de Zwaan 63 nieuwe private banking-klanten met in totaal € 27 miljoen binnen. |||||

oktober 2008

m	d	w	d	v	z	z
19	20	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09