

Bedrijven vragen snelheid en gemak in dienstverlening

Marcel Geurtsen
Manager Bedrijven Virtueel
Rabobank Salland



Marcel Geurtsen, manager Bedrijven Virtueel bij Rabobank Salland weet dat ondernemers een druk bestaan leiden en snel moeten kunnen schakelen. 'Wij kijken naar de wensen van onze klanten en proberen hier binnen onze dienstverlening op verschillende manieren vorm aan te geven. Onze klanten moeten snel een beroep kunnen doen op hun bank.

Zo kunnen zakelijke klanten nu met vrijwel al hun vragen terecht op één telefoonnummer: (0572) 33 85 00. Onze lokale adviseurs kennen de bedrijven en de markt waarin zij opereren. Op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur krijgt de klant met één telefoontje antwoord op zijn vraag of maakt hij een afspraak. Niet meer doorverbinden, niet in de wacht. Dat is ons uitgangspunt. Korte lijnen en snel een antwoord van onze deskundige adviseurs.'

Marcel is blij met de positieve reacties van de klanten op deze dienstverlening van de bank. 'Zo heeft ook directeur Dennie Pasman van Dicode ervaren dat de Rabobank snel kan schakelen.' Het Deventer internetbedrijf ontwikkelt websites en tools voor internet en richt zich op de commerciële markt, met name het MKB. Ook doet Dicode hosting en domeinregistratie. Dennie Pasman: 'Wij verzorgen de technische kant van websites en bieden een eigen content management systeem. Voor het grafische werk, zoekmachine optimalisatie en bijvoorbeeld teksten werken we samen met een aantal vaste partners. We passen zoveel mogelijk de nieuwste, stabiele technieken toe.'

Snelheid van handelen en vlot inspelen op de vraag van de klant is voor Dicode belangrijk. 'Het komt geregeld voor dat een klant van ons aan een evenement of beurs meedoet en dan kort van tevoren bedenkt daarover iets op de website te willen hebben. Dat regelen we dan snel. Laatst wilde een organisatie een actiesite voor het inzamelen van geld voor Haïti. Het registreren van de domeinnaam is à la minute gedaan en die actiesite hebben we binnen een week gebouwd. Die dynamiek past bij ons en het is mooi dat je bank die ambitie ook heeft.'

Bij Dicode zijn de lijnen in de dienstverlening heel kort. 'Bij ons heeft de klant altijd vrijwel direct degene te pakken die het desbetreffende project doet. En als die er niet is, kan een collega in veel gevallen de klant direct helpen. De Rabobank heeft dat ook goed geregeld. Als ik een praktische vraag heb, bel ik het zakelijke nummer en heb ik snel antwoord op mijn vraag. Voor complexe vragen kan ik terecht bij mijn adviseur.'



« **Directeur Dennie Pasman van Deventer internetbedrijf Dicode: 'Mooi dat je onze dynamiek ook bij de bank terugziet'**

Zo besloten Dennie en zijn twee mededirecteuren eind vorig jaar hun huidige huurkantoor te verlaten en een groter kantoorpand te gaan kopen. 'Ik heb toen meteen een afspraak gemaakt met mijn adviseur René Kamerman voor de financiering. De zakelijke hypotheek was in twee weken geregeld. Het hele proces van de financiering van het nieuwe kantoorpand is uitermate soepel en vlot verlopen. En na vergelijking bleek het tarief ook nog eens heel scherp. Iedereen roept dat banken door de crisis zo terughoudend zijn met zakelijke financieringen, maar dankzij onze solide omzetcijfers en goede prognoses heeft de Rabobank ons alle vertrouwen geschonken.'