

Beleid voor adviseurs

Dit beleid is opgesteld om de samenwerking tussen Kiwa en de adviseurs te optimaliseren. Het doel is om gezamenlijk de kwaliteit van onze diensten te waarborgen en daarin de behoeften van onze klanten centraal te stellen.

Doelstellingen:

- Zorgen voor de juiste samenwerking naar de klanten.
- Samenwerken op het gebied van kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid.
- Openheid, transparantie en betrouwbaarheid bevorderen (kernwaarden Kiwa).
- Afspraken maken als het gaat om gedeelde verwachtingen

Rollen en verantwoordelijkheden

- **Kiwa:**
 - Eén vaste contactpersoon per unit.
 - Gesprekken vastleggen in een bezoekverslag en centraal opslaan.
 - Binnen 72 uur na aanvraag een offerte versturen.
 - Minimaal 10 offertes per jaar aanvragen bij Kiwa.
 - Maandelijks minimaal één contactmoment met de adviseur.
 - Jaarlijks een 'fotomoment' met adviseur en gecertificeerde klant voor marketingdoeleinden.
 - Monitoring van bovengenoemde punten.
- **Adviseurs:**
 - Extern gecertificeerd zijn (eis of wens, hoe te borgen?).
 - Consistent communiceren met Kiwa (opvolging, mail, reactie, contact).
 - Openstaan voor feedback om zichzelf en de samenwerking te verbeteren.
 - Maandelijks met salescollega's bespreken wat goed gaat en wat beter kan.
 - Begeleiden van een aanvraag van binnenkomst tot getekende order.
 - Jaarlijks deelnemen aan een adviseursdag en kennissessies (elk kwartaal).

Werkprocessen:

- Intakegesprek: Begrijpen van de behoeften en verwachtingen van de klant.
- Analysefase: Verzamelen en analyseren van relevante gegevens.
- Rapportage: Opstellen van een gedetailleerd rapport met bevindingen en aanbevelingen.
- Presentatie: Presenteren van het rapport aan de klant en bespreken van de volgende stappen.

Kwaliteitsborging:

- Maandelijkse evaluaties en feedbacksessies.
- Gebruik van gestandaardiseerde templates.
- Continue professionele ontwikkeling en training voor adviseurs.
- Kennissessies samen met een schemamanager.

Ethische richtlijnen:

- Vertrouwelijkheid van klantinformatie waarborgen.
- Transparantie en eerlijkheid in alle communicatie.
- Vermijden van belangenconflicten.

Monitoring en evaluatie:

- Hoe te monitoren of het voor alle units haalbaar is om binnen 72 uur een offerte te versturen? Minimaal 10 offertes per jaar aanvragen bij Kiwa, bepaalde waarde gewenst?
- Jaarlijks een KTO (Klant Tevredenheid Onderzoek) versturen naar adviseurs en feedback delen in salesmeetings.

Flexibiliteit en empathie:

- In bepaalde situaties uitzonderingen maken op standaard beleidsregels.
- Consistent zijn in de manier van communiceren met de adviseur.

Relatiebeheer:

- Jaarlijks een adviseursdag organiseren met thema's vanuit de verschillende units.
- Elk kwartaal kennissessies organiseren in samenwerking met de schemamanager ('round table').
- Relatiekorting toepassen op een initiële audit (eerst certificering) en geen certificaatkosten in rekening brengen.

