

Omzetjacht

HOMME IDZERDA



FOTO: SIMONE VAN ES

Omzet is nodig voor continuïteit, maar continu nieuwe omzet halen is onnodig.

De onafhankelijkheid van de accountant krijgt tegenwoordig de nodige aandacht. Soms wordt zelfs geopperd dat de accountant in overheidsdienst moet komen. Een financieel belang is dan niet meer aanwezig, waardoor de onafhankelijkheid is gewaarborgd. Een stelling waar ik het niet mee eens ben. Concurrentie bevordert de drang om te presteren en beperkt onnodig hoge prijzen.

Deze zienswijze wordt blijkbaar door het NIVRA onderschreven. Het verbod op de ongevraagde dienstverlening zal niet voor niks zijn afgeschaft.

Een accountant is van nature echter verre van commercieel. De vercommercialisering is het afgelopen decennium met name veroorzaakt door het aanbieden van overige diensten. De verkoop van consultants heeft hier een eind aan gemaakt.

De accountant moet nu zichzelf verkopen. Daarbij wordt gesproken over een actieve marktbenadering. In mijn opinie houdt dat in dat iedereen openstaat voor mogelijke kansen en daar actief op inspeelt. Deze mening wordt niet door iedereen gedeeld.

Van tevoren wordt een selectie gemaakt van potentieel interessante klanten. Een groep medewerkers gaat daarna een dag zitten om iedereen op de lijst na te bellen. Drie weken een gratis dagblad wordt geweigerd, maar een accountant wordt blijkbaar wel op deze wijze gekozen. Direct mail-acties worden gebruikt voor een persoonlijke benadering. Het op geautomatiseerde wijze toevoegen van een naam, schijnt hiervoor voldoende te zijn.

Een klant liet mij laatst een mail zien die hij had ontvangen. In deze mail werd naar aanleiding van een krantenartikel contact gezocht met de directie. De mail was gestuurd naar het algemene e-mail-adres. De bedoeling was duidelijk: omzet binnenhalen. Dat hierop niet is ingegaan, spreekt voor zich. Wij werken met hoge tarieven. Tarieven die we waard zijn omdat we kwaliteit leveren en daarvoor moeten investeren in kennis. Voor dat tarief mag de klant wat verwachten. Onder andere een persoonlijke benadering.

Niet een quasi persoonlijke benadering via e-mail.

Klanten die hiermee worden bereikt, zullen sterk gefocust zijn op prijs en niet op kwaliteit. Bij een andere aanbieding zijn ze snel weer overstapt. Tijd om aanloopinvesteringen terug te verdienen zijn er niet. Als het al mogelijk zal zijn een gezonde realisatie te halen.

Het enige voordeel is de door de EU gewenste roulatie van accountants. Inhoudelijke kennis over onze klanten zal echter snel zijn verdwenen.

Omzet is nodig voor de continuïteit. Dat wil niet zeggen dat we continu nieuwe omzet moeten halen. Omzetgeilheid is voor autoverkopers.

Wat een leuk kind, wilt u een kopje koffie?