

De HRM medewerkster



Susan Vermeer



“Het is belangrijk om goed voor je werknemers te zorgen”

Susan heeft na haar HBO studie P&O een tijd als intercedente bij een uitzendbureau gewerkt. Ze woont sinds 4 jaar samen met Mark, een IT consultant. Nu werkt ze sinds 2 jaar, 32 u/week als HRM medewerkster bij Automotive Group VDV in Almelo met 3 filialen: Reparatie + reviesie, verkoop en een opslag. Susan neemt daar ook veel taken over van Eric de HRM Manager.

Buiten haar werk gaat ze veel met vrienden en vriendinnen om en gaat vaak met hun uit eten of shoppen. Ze bespreken de laatste aanwinsten in hun garderobe en houden van een drankje.

Online koopt ze veel producten zoals Kleren, boeken maar ook reizen. Wat ze wel veel doet is eerst vergelijken en/of bespreken met vriendinnen. Ze zit vaak op Facebook om up-to-date te blijven. Als zakelijke bron gebruikt ze LinkedIn. Op het werk moet ze veel gebruik maken van Word, Outlook voor haar mail en Excel heeft ze af en toe nodig.

Thuis heeft Susan een iPad maar die is van Mark, ze weet hoe het werkt maar gebruikt hem weinig. Ze gebruikt haar smartphone wel vaak; belt en Whats-appt veel, twitteren doet ze niet zo vaak.

Leeftijd: 28 jaar

Eigenschappen

- Voelt zich verantwoordelijk voor anderen
- Kiest intuïtief
- Ze weet op welke sites je kan vergelijken
- Vind meningen van anderen belangrijk

Doelen

- Overzicht houden van informatie voor de manager.
- De werkgever ontzorgen van risico's op het gebied van de werknemers

Mogelijkheden

Aan-/afmelden werknemers, Status uitkeringen, Ziek-/herstelmeldingen, Contact BIV, Correspondentie archief, Inzicht pers.verzek., Benchmarks, Prod. info, Reviews.

Administratief medewerkster / receptioniste



Janette Hoogstraten



Leeftijd: 36 jaar

“Plannen is belangrijk voor het vertrouwen van mensen”

Janette woont in Veenendaal. Ze is 8 jaar getrouwd en heeft twee kinderen van 4 en 6 jaar. Haar kinderen hebben konijnen en daar moet ze zelf dagelijks voor zorgen. Het is druk in huis maar ze heeft het schema goed in haar hoofd. Haar man Sander is calculator bij een bouwbedrijf. Hij is daar opgeklommen en ze hebben sinds 3 jaar een koophuis in een nieuwbouwwijk. Na de geboorte van Joep werkt ze alweer 3 jaar bij Duijnhoven Automobielen B.V. en houdt daar de zakelijke agenda bij. Vaak is zij ook de gene die de telefoon aanneemt. Nu doet ze een cursus social-media omdat het bedrijf daar meer in wil investeren. Verder hecht ze waarde aan vriendschap gaat ze 2x per week naar de sportschool.

Op haar werk werkt ze met veel softwarepakketen. Ze gebruikt Outlook voor de mail en de agenda, Excel voor de financiën en de boekhoudsoftware AccountView die ze nu 2 jaar hanteren. Ze weet dat Bovemij de verzekeringen regelt en heeft daar regelmatig contact mee voor het Schade melden en het aan- / afmelden van nummerborden via Mijnbovemij.nl. Zelf gebruikt ze haar wat verouderde smartphone met WhatsApp zodat Sander een boodschappenlijstje heeft als hij vanuit zijn werk boodschappen haalt. Thuis gebruikt ze internet voornamelijk voor Facebook en haar Gmail.

Eigenschappen

- Internetervaring is goed
- Herintreder
- Heeft het thuis erg druk
- Heeft structuur in haar leven en is georganiseerd
- Doet meer dan haar functieomschrijving

Doelen

- Op een vertrouwde manier gegevens wijzigen
- Makkelijk schade doorgeven of voertuigen aan- of afmelden.
- Word graag op de hoogte gehouden van wijzigingen en schadebehandelingen

Mogelijkheden

GPS, Schade melden+ status, Kentekenoverzicht, Groene kaart aanvragen, Aan-/ afmelden losse scooter verhuur, Bedrijfsgegevens wijzigen, Contact, Reviews Facturen, Ziek-/herstel, inzicht pers. verzek., Full-service overzicht.

Verkoopmedewerker

C

Bart van Duin



“Tijd is geld, ik verkoop liever dan al dat papierwerk. Is dat echt allemaal nodig?”

Bart is 36 jaar en werkt in een grote showroom langs de snelweg als verkoopmedewerker bij Forddealer Janssen. Hij is nu 6 jaar samen met zijn vriendin Sandra. Sandra werkt als recruiter bij een detacheringbureau, beide zijn nog niet toe aan kinderen.

Bart vindt presentatie belangrijk. Duidelijke communicatie en een zakelijke uitstraling staan bij hem voorop. Had zelf nooit verwacht autoverkoper te worden. Bart is erg materialistisch en werkt zodat hij kan kopen wat hij leuk vindt. Hij gaat in het algemeen voor succes in het leven. Het liefst zo snel mogelijk.

Internet gebruikt hij voornamelijk als informatie bron en bankzaken. Hij bekijkt vaak auto-sites en doet prijsvergelijkingen voor de auto's in de showroom of als hij iets nieuws wil aanschaffen. Als hij vergelijkt wil hij direct kunnen zien waar hij op zoekt. Hij hoeft geen uitgebreide informatie die hij al weet. Voordat Bart spullen vergelijkt weet hij al wat hij wil. Nu de prijs nog. Als er een goede aanbieding is met een aanvullend product gaat hij daar zeker voor. Hij zoekt liever wat langer en uitgebreider als hij het goedkoper kan krijgen. Zijn mail en actueel nieuws bekijkt hij via zijn nieuwe smartphone. Hij heeft Facebook en LinkedIn maar andere social-media gebruikt hij niet.

Leeftijd: 35 jaar

Eigenschappen

- Internetervaring is redelijk
- Kritisch tegenover nieuwe ontwikkelingen
- Benieuwd naar zijn voordelen
- Beslisser op basis van feiten

Doelen

- Aanpassingen moeten zo snel mogelijk gedaan worden
- Versnelling en voordeel in zijn werkwijze
- Het moet simpel en vanzelfsprekend zijn

Mogelijkheden

Offertetool-losse auto, instructievideo's/eLearning, Eigen opbrengsten, Full-service dienstverlening, “Killer apps” voor dagelijks gebruik.

Manager

M

Huub



Leeftijd: 43 jaar

“Als je even je aandacht laat verslappen, lopen je klanten weg.”

Huub is manager van een dealer garageketen in en rond Arnhem en Nijmegen. De garage en het kantoor waar hij zelf zit is gevestigd in Arnhem. Hij geeft sturing aan een zestal garages.

Huub is veel bezig met de lange termijn relatie met de klant. Hij hecht heel veel waarde aan tevreden klanten. Daarom kun je bij zijn garageketen altijd op kwaliteit rekenen. Hij weet als geen ander hoe gemakkelijk mensen overstappen naar een andere garage wanneer je even niet genoeg aandacht aan ze besteed.

Vier van de zes garages hebben een grote wasstraat waar vaste klanten met korting hun auto kunnen laten wassen.

Huub is constant op zoek naar manieren aan zich te binden. De garages van Huub bieden al hun klanten de mogelijkheid om gebruik te maken van het verzekeringspakket via Bovemij. Door hier als tussenpersoon te fungeren heeft hij een legitieme reden om af en toe zijn klanten eens te benaderen. De klant kan alles rondom de auto bij hem regelen.

Eigenschappen

- Grote dealer garageketen
- Weloverwogen beslisser
- Beslist op basis van feiten
- Goede domeinkennis
- Redelijke internetervaring
- BOVAG

Doelen

- Wil zich aan klanten binden.
- Op alle mogelijke manieren hulp bieden aan zijn klanten.
- Wil klanten kunnen doorverwijzen naar informatie.
- Wil net als zijn eigen klanten persoonlijk contact.

Aanleidingen

Product informatie opvragen, Management informeren, Contact opnemen, Bezoekverslagen, Usermanagement, Aanmelden evenementen, Mutatie-overzichten, Advies obv Benchmarks, Preventie rapporten, White papers, Ziek- / herstelmeldingen, Inzicht personeel, Polissen inzien + afsluiten, Gegevens muteren, Klachten melden, Verkoopresultaten +

Ondernemer

Arthur



“Al die moderne verzekeringsproducten zorgen voor een hoop verwarring.”

Arthur is eigenaar van een garage met Tankstation Dalfsen. Hij is de zaak 16 jaar geleden zelf begonnen. Vooral de eerste tien jaar was het een bloeiende zaak. De afgelopen jaren draait de zaak iets moeizamer maar volgens hemzelf mag hij niet klagen.

Afgelopen week liep Arthur eens door al zijn vaste kostenposten en vroeg zich van een aantal dingen af waarom hij ze eigenlijk nog had. Zo heeft hij een garagepolis en een tankstationpolis bij Bovemij. Hij vraagt zich af of dat echt nodig is en welke dekkingen hij hieronder heeft.

Arthur heeft jaren geleden een computercursus gevolgd en had het besturingssysteem redelijk snel onder de knie. Hij gebruikt de computer vooral om gebruik te maken van garagesoftware. Internet gebruikt hij heel weinig, soms om eens wat op te zoeken via Google. Ook helpt hij klanten wel eens met het zoeken van een occasion.

Leeftijd: 41 jaar

Eigenschappen

- Individuele garage
- Snelle beslisser
- Mening van anderen belangrijk
- Redelijke domeinkennis
- Weinig internetervaring
- BOVAG

Doelen

- Weten of hij nog wel de juiste verzekering heeft.
- Wil persoonlijk contact.

Mogelijkheden

NAW wijzigen, DGA-producten, Productinfo, White papers, Tips+nieuws, Klantbeeld/benchmark, Verzekeringscan, Preventierapport, Management- info, Bezoekverslagen, Preventie-artikelen bestellen, inzicht personeel, Ziek- / herstel, Schade berekenen, Polis aanvragen/

Office manager

Ilona



“Ik wil inzicht en dingen regelen.”

Ilona werkt bij rijjschool ‘van Houten’ in Utrecht. Naast dat ze daar rijinstructrice is, regelt zij een groot deel van de kantoorzaken waaronder inkoop.

Ilona heeft ruime ervaring in de branche, ze heeft bij verschillende rij scholen gewerkt alvorens ze bij ‘van Houten’ in dienst ging. Ze weet inmiddels wel waar ze op moet letten.

Ze vindt het heel belangrijk dat ze zaken online kan regelen. Een tijdje geleden heet ‘van Houten’ een deel van het wagenpark vervangen. Toen Ilona de kentekens kon muteren via een afgeschermd omgeving en daardoor de auto’s direct mee kon verzekeren was ze daar erg over te spreken.

Leeftijd: 46 jaar

Eigenschappen

- Rijjschool
- Snelle beslisser
- Beslissen op basis van feiten
- Bovengemiddelde domeinkennis
- Redelijke internetervaring
- BOVAG

Doelen

- Wil zaken efficiënt kunnen regelen.
- Wil inzicht in polissen en voorwaarden.

Mogelijkheden

Offerte aanvragen, Collecteitsproducten, Polisinformatie, Offertetools, Preventierapporten, Gegevens inzien/wijzigen, Quickscan opvragen, Offertetool rij scholen, Premieberekenen, Schade melden, Schade-status, Polissen muteren/afsluiten, Premies betalen, Meerdere talen.

Controller



Willem



Leeftijd: 58 jaar

“Vertrouwen hebben is goed, maar ik wil zeker weten dat alles klopt.”

Willem doet financiën bij een garageketen met drie vestigingen in Utrecht. Hij vindt het belangrijk dat hij grip heeft op de financiële zaken. Voordat hij in zee ging met Bovemij Verzekeringen had hij alle andere opties zeer goed overwogen.

Een tijdje geleden ontdekte hij dat Bovemij Verzekeringen had gesleuteld aan de opbouw van de premies, de premie zelf bleef ongewijzigd. Hij had op dat moment zijn twijfels over de gevolgen op lange termijn. Hij besloot dat eens uit te zoeken en zijn accountmanager hierover te bellen.

Willem's accountmanager had hierop niet direct een antwoord maar kon Willem doorverwijzen naar iemand binnen de organisatie. Uiteindelijk zijn ze er samen uitgekomen.

Willem maakt geregeld gebruik van internet om producten met elkaar te vergelijken. Hij blijft zich verwonderen over de hoeveelheid informatie die hij via Google kan vinden. Vroeger had hij veel meer tijd nodig om informatie uit de boeken te halen.

Hij stoort zich aan het feit dat maar weinig bedrijven echt transparant zijn m.b.t. premies en de berekening van schadevergoedingen. Hij weet zelf wel hoe hij alsnog de juiste informatie kan achterhalen, maar weet ook dat niet iedereen dat kan.

Eigenschappen

- Langzame beslisser
- Beslist op basis van feiten
- Zeer goede domeinkennis
- Redelijke internetervaring
- BOVAG

Doelen

- Kunnen controleren of de voorgeschotelde berekeningen kloppen
- Alles gewoon goed geregeld hebben voor een van tevoren afgesproken vergoeding

Mogelijkheden

Voorverrekenen, factuuroverzicht, vestigingsconcernbeeld, provisie, rendementsoverzichten, online premie betalen, productinformatie, aanmelden voor nieuwsservice, contact, status uitkeringen en betalingen, bezoekverslagen, managementinformatie, white-papers, inzicht personeelsverzekeringen, muteren / afsluiten, klachten, aanmelden evenementen.