



mystery
review

1. Overzicht

Hoofdstuk	Doelstelling	Benchmark intern	Benchmark extern	Score
Representatie exterieur	70 %			75 %
Representatie interieur	70 %			100 %
Aanvullende verkoop	70 %			100 %
Professionaliteit / Kwaliteit	70 %			100 %
Informatie / Communicatie	70 %			100 %
Klantgericht handelen	70 %			100 %
Ervaring / Beleving	70 %			95 %



8. Professionaliteit / Kwaliteit

Vraag	Antwoord	Score
Begon het gesprek op het afgesproken tijdstip	Ja	100%
Stelde de adviseur zich aan u voor	Ja	100%
Gebruikte de adviseur uw naam tenminste één maal tijdens het gesprek?	Ja	100%
Zag de adviseur er representatief uit	Ja	100%
Probeerde de adviseur zich in uw situatie in te leven	Ja	100%
Op welke manier probeerde de adviseur zich in uw situatie in te leven	De heer Den Rooijen vroeg goed door over mijn gezinssituatie en het gezamenlijke inkomen.	-
Stelde de adviseur doelgerichte vragen om uw hypotheek behoefte te achterhalen	Ja	100%
Gaf de adviseur de indruk dat hij/zij actief luisterde (maakte aantekeningen)	Ja	100%
Gaf de adviseur u als gesprekspartner aandacht	Ja	100%
Waarom gaf de adviseur u als gesprekspartner wel/geen aandacht?	De heer Den Rooijen had alle aandacht voor mij als klant en er waren geen andere personen aanwezig.	-
Heeft de adviseur het te kopen huis ter sprake gebracht	Ja	100%



Vraagt de adviseur naar uw gezinssituatie	Ja	100%
Brengt de adviseur uw toekomstplannen ter sprake	Ja	100%
Speelde de adviseur goed in op wensen	Ja	100%
Waarom speelde de adviseur wel/niet goed in op uw wensen?	De heer Den Rooijen kwam betrokken en deskundig over en nam alle tijd voor mij.	-
Vatte de adviseur het gesprek samen en gebruikte hij daarbij de door u verstrekt informatie	Ja	100%
Gebruikte de adviseur uw wensen in zijn/haar (hypotheek)advies	Ja	100%
Waarom gebruikte de adviseur uw wensen wel/niet in zijn/haar (hypotheek)advies?	De heer Den Rooijen stelde de juiste vragen om tot een goed advies te kunnen komen.	-
Welk voorstel kreeg u van de adviseur	Aflossingvrije hypotheek in combinatie met een stuk elgen vermogen en de dekking van de overlijdensrisicoverzekering.	-
Vertaalde de adviseur de productvoordelen van de aangeboden hypotheek naar klantvoordelen voor u	Ja	100%
Welke klantvoordelen gaf de adviseur ten aanzien van de geboden hypotheek	Mogelijkheden voor belastingvoordeel en het afsluiten van een lineaire hypotheek in combinatie met een overlijdensrisicoverzekering.	-
Vertaalde de adviseur de productvoordelen van de aangeboden verzekering(en) naar klantvoordelen voor u	Ja	100%



mystery
review

Welke klantvoordelen gaf de adviseur ten aanzien van de geboden verzekering(en)	Fiscaal aantrekkelijk.	-
Gaf de adviseur duidelijk aan waarom hij/zij voor dit advies koos	Ja	100%
Welke uitleg gaf hij hierbij	De mogelijkheden van de diverse hypotheeken met een stukje zekerheid.	-
Gaf de adviseur u ooit de indruk uw wensen ondergeschikt te maken aan eigen voorkeur	Nee	100%
Waarom gaf de adviseur u ooit de indruk uw wensen wel/niet ondergeschikt te maken aan de eigen voorkeur?	De heer Den Rooijen had erg goed naar mij geluisterd en speelde hier goed op in.	-
Straalde de adviseur professionaliteit uit?	Ja	100%
Waarom straalde de adviseur wel/geen professionaliteit uit?	De heer Den Rooijen had alle aandacht voor mij en stelde de goede gerichte vragen om een juist beeld te kunnen bepalen.	-
Bod het gesprek voldoende privacy in relatie tot de gegevens die u moest verstrekken	Ja	100%
Waarom bood het gesprek wel/niet voldoende privacy in relatie tot de gegevens die u moest verstrekken?	Het gesprek vond plaats in een kantoor buiten de woning, waarbij niemand anders aanwezig was.	-
Maakte de adviseur gebruik van visuele hulpmiddelen (ICT of papier o.l.d.)	Ja	100%
Maakte de adviseur een integere en betrouwbare indruk	Ja	100%
Waarom maakte de adviseur wel/geen integere en betrouwbare	De heer Den Rooijen kwam betrokken en klantgericht over, waarbij de deskundigheid	-



mystery
review

Indruk?	een grote roi vervulde.	
Wekte de houding van de adviseur vertrouwen bij u op	Ja	100%
Waarom wekte de houding van de adviseur wel/geen vertrouwen bij u op?	Door de verkregen goed onderbouwde informatie.	-
Maakte de adviseur een positief commercieel gedreven indruk	Ja	100%
Waarom maakte de adviseur wel/geen positief commercieel gedreven indruk?	Door het meedenken met mij als klant ten aanzien van de voor mij beste mogelijkheden.	-
Maakte de adviseur een duidelijke afspraak met u	Ja	100%



mystery
review

9. Informatie / Communicatie

Vraag	Antwoord	Score
Zorgt de adviseur voor een passend, schriftelijk voorstel danwel foldermateriaal	Ja	100%
Welk materiaal (folders) gaf de adviseur mee ter info en bestudering	Ik kreeg een overzicht mee met de mogelijkheden die er per verzekeringsmaatschappij waren.	-
Welke indruk maakt het meegegeven op u - graag per folder aangeven	De verkregen informatie was uitgeprint op papier en was helder en duidelijk.	-



10. Klantgericht handelen

Vraag	Antwoord	Score
Begroette de (receptie) medewerk(st)er u op een actieve manier bij binnenkomst	Ja	100%
Begroette de (receptie) medewerk(st)er u op een vriendelijke manier	Ja	100%
Sprak de (receptie) medewerkster netjes en duidelijk	Ja	100%
Wordt u door de (receptie)medewerk(st)er consequent met u aangesproken	Ja	100%
Zag de (receptie) medewerk(st)er er representatief uit	Ja	100%
Waarom zag de (receptie) medewerk(st)er er wel/niet representatief uit?	De heer Den Rooijen begroette mij persoonlijk en had geen andere medewerk(st)ers in dienst.	-
Gaf de (receptie)medewerk(st)er u het gevoel dat u welkom was	Ja	100%
Waarom gaf de (receptie) medewerk(st)er u het gevoel dat u (niet) welkom was?	De begroeting was vriendelijk en persoonlijk.	-
Hielden eventuele andere medewerk(st)ers rekening met uw aanwezigheid (geen overlast)	Nvt, er waren geen andere medewerkers	100%
Waarom hielden eventuele andere medewerk(st)ers wel/geen rekening met uw aanwezigheid (geen overlast)?	Andere medewerkster waren niet aanwezig.	-
Graag uw aanvullende opmerkingen ten aanzien van de eerste opvang binnen	De heer Den Rooijen wist mijn naam en begroette mij vriendelijk met goed oogcontact.	-



mystery
review

Werd u iets te drinken aangeboden (eventueel al bij de receptie)	Ja	100%
Gaf de adviseur u het gevoel dat u welkom was	Ja	100%
Waarom gaf de adviseur u wel/niet het gevoel dat u welkom was?	De heer Den Rooijen had één en ander voorbereid en wist waarvoor ik kwam.	-
Had de adviseur een actieve houding	Ja	100%
Waarom had de adviseur wel/geen actieve houding?	Mede door de aandacht welke ik van de heer Den Rooijen kreeg.	-
Handelde de adviseur oplossingsgericht	Ja	100%
Heeft de adviseur u gegeven wat u wilde	Ja	100%
Waarom heeft de adviseur u wel/niet gegeven wat u wilde?	Omdat de heer Den Rooijen goed naar mij had geluisterd en wist waarover hij sprak.	-
Sloot de adviseur het gesprek op een prettige wijze af	Ja	100%
Waarom sloot de adviseur het gesprek wel/niet op een prettige wijze af?	De heer Den Rooijen nam op een prettige wijze afscheid van mij waarbij hij klantgericht handelde en probeerde een vervolgspraak te maken.	-
Nam de adviseur vriendelijk afscheid	Ja	100%
Namen eventuele andere medewerk(st)ers ook vriendelijk afscheid van u	Ja	100%