

IN GESPREK MET HARMONY 'Expert zet de LOKALE ONDERNEMER voorop'

Sinds eind 2024 is er een nieuwe verzekering beschikbaar in de Expertwinkels: Expert Care. Een unieke propositie die verzekeringsbedrijf Harmony samen met Expert heeft ontwikkeld en die voldoet aan de wensen en behoeften van Expertondernemers en diens klanten. Het is het resultaat van een bijzondere samenwerking. In gesprek met Harmony komen we erachter hoe dat precies zit.

Het moment dat Harmony bij Expert aan tafel schoof om eens te praten, was in 2023. Om preciezer te zijn: vrij kort na het faillissement van BCC. Remco Zeedijk is Head of Sales van Harmony in Nederland en hij herinnert zich die roerige periode nog goed: "De verzekeraar waarmee BCC voor de samenwerking met Harmony heeft samengewerkt, had ons gevraagd de afhandeling van de lopende verzekeringen via ons te laten verlopen." Wij zochten op onze beurt een landelijke partij die kon helpen de claimafhandeling van de lopende verzekeringen te verzorgen. Toen zijn we in gesprek geraakt met Expert. Dat gesprek voelde gelijk goed. En ook de samenwerking in die periode verliep heel prettig." Voor beide partijen reden genoeg om elkaar nog eens op te zoeken om te praten of ze meer voor elkaar zouden kunnen betekenen.

SERVICEWERKGROEP

"Gekeken naar de fijne samenwerking vanuit de claimafhandeling van de BCC-polissen, is besloten deze samenwerking verder voort te zetten", vertelt Arjan ten Hoeve, die als key-accountmanager van Harmony nauw betrokken is bij de samenwerking met Expert. "Er werd al snel duidelijk dat een verzekering van Harmony moet voldoen aan de behoefte van de Expertondernemers en zijn klanten." Samen met de servicewerkgroep van Expert werden er meerdere sessies gepland om die behoefte te achterhalen en concreet te maken. Arjan: "In die werkgroep werden natuurlijk ook de ondernemers zelf betrokken. We zijn vervolgens heel pragmatisch aan de



ARJAN: 'IN DE SAMENWERKING MERKEN WE DAT EXPERT DE LOKALE ONDERNEMER VOOROPZET, OP ZIJN BEURT ZET DIE DE KLANT OP NUMMER ÉÉN'

slag gegaan. Een stapel post-its, een pot koffie en met elkaar op papier proberen te krijgen wat er nodig is om die verzekeringen goed te kunnen verkopen. Na het presenteren van de conceptpropositie, heeft de Formuleraad hierop haar goedkeuring gegeven."

UNIEK: EXPERT CARE

Hoe ziet in de basis die unieke servicepropositie eruit? Remco: "Voor Expert staat de klant voorop. Dus de looptijd van de verzekering moest lang genoeg zijn. We zijn daarom uitgekomen op maximaal zeven jaar dekking, twee jaar meer dan de gebruikelijke vijf jaar." In deze coproductie wordt de Expertklant twee soorten verzekeringen aangeboden: Expert All Care en Expert Flex Care. De namen spreken voor zich. Bij Expert All Care betaalt de klant in één keer voor maximaal zeven jaar garantie, bij Flex Care maandelijks een klein bedrag en is na het eerste jaar maandelijks opzegbaar. Flex Care biedt bovendien een uitgebreidere dekking, onder meer een allrisk-dekking en specifiekere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld dat ook de inhoud van een wasmachine of koelkast vergoed wordt, als die beschadigd of niet meer bruikbaar is vanwege een defect. Arjan: "Dat we verzekeringen op deze manier in

co-creatie aanbieden maakt het voor ons bijzonder. In de samenwerking merken we dat Expert de lokale ondernemer vooropzet, op zijn beurt zet die de klant op nummer één. Mooi te zien hoe goed dat werkt.”

HULP BIJ VERKOOP

Remco is met meer dan 25 jaar ervaring in de retail gepokt en gemazeld. In die jaren is hij veel betrokken geweest bij de verkoop van diensten, zoals een productverzekering. Remco: “Het verkopen

van een dienst zoals een verzekering is iets heel anders dan de verkoop van een product. Je kunt het niet zien, horen of voelen. Daarnaast heb je het ook over ‘wat als’, dus over iets wat mogelijk in de toekomst kán gebeuren. We begeleiden de ondernemers en hun teams intensief om hen te helpen bij de verkoop.” Daarvoor heeft Harmony salescoaches op de weg zitten. Deze coaches gaan bij de winkels langs om advies en training te geven die de teams in de

winkels helpen om de verzekeringen op de juiste manier aan de man te brengen. Remco: “Verkopers moeten bijvoorbeeld goed op de hoogte zijn van de inhoud van de verzekering, de voorwaarden en ze moeten vragen van klanten kunnen beantwoorden. Onze salescoaches helpen daarbij.”

DISCUSSIE VOORKOMEN

Dan is er nog zo’n onderwerp als het vernieuwde consumentenrecht, waarbij de consument met een product terug

naar de winkel mag komen als het product niet voldoet aan de verwachte levensduur (non-conformiteit). Het is een onderwerp waar Remco terughoudend over is: “Omdat de verzekering niet in plaats komt van de wettelijke garantie, maar juist aanvult. Bij het consumentenrecht hebben we het over het juist functioneren van een apparaat bij normaal gebruik tijdens een te verwachten levensduur. Een verzekering als Expert Care dekt veel méér dan dat, ook schade van buitenaf en door onopzettelijk verkeerd gebruik. Met onze

verzekering kun je een product binnen de dekkingperiode laten repareren of wanneer niet te repareren, omruilen voor een vervangend product. Zonder eigen risico en natuurlijk rekening houdend met de polisvoorwaarden.”

POSITIEVE ERVARINGEN

Sinds november vorig jaar is Expert Care beschikbaar voor ondernemers. Arjan: “Inmiddels (in februari, red.) zijn er bijna zestig winkels aangesloten, dus dat gaat de goede kant op. Als een winkel met

Expert Care aan de slag wil, dan gaan onze salescoaches bij ze langs voor een training on the job en als het gewenst is, training in de winkel. Daarnaast is er natuurlijk allerlei POS-materiaal en is er ook een e-learning beschikbaar voor in de winkels.” De eerste reacties zijn positief, zegt Remco: “We krijgen vooral veel reacties op de looptijd, die zeven jaar is, iets waar ondernemers echt behoefte aan hebben.” Harmony’s missie voor 2025 is dan ook zoveel mogelijk Expertondernemers aansluiten met Expert Care en klanten daarmee te ontzorgen. Arjan: “Daarvoor voeren we geen actieve marketing. Ondernemers weten dat de verzekering voor hen beschikbaar is, dan vertrouwen we op de werking van mond-tot-mond, dat de positieve ervaringen zichzelf verkopen.” ■



REMCO: ‘DE LOOPTIJD VAN DE VERZEKERING MOEST LANG GENOEG ZIJN. WE ZIJN DAAROM UITGEKOMEN OP MAXIMAAL ZEVEN JAAR DEKKING’



MEER WETEN OVER EXPERT CARE?

Wil je meer weten over Expert Care? Neem dan contact op met je formulemanager, of met Harmony via: Arjan ten Hoeve atenhoeve@harmony.nl +31 (0)6 11 21 29 47