

Value Statement

Postbank

Bij de Postbank is voor 7 maanden binnen het Interim Management van de Hypotheek Advieslijn de functie van team manager Hypotheekadvieslijn vervuld, met de verantwoording voor 7 directe en 140 indirecte reports: verkoopresultaten, kwaliteit, klanttevredenheid, compliance, WFD, in- en outboundverkeer en performance.

Resultaten:

1. Negatieve verkooptendens op hypotheek omgedraaid naar positieve verkoopresultaten.
2. X-sales resultaten structureel meer dan verdubbeld naar 20% ratio.
3. Retentieresultaten boven target (>94 %) bij een voor Postbank in die periode teruglopende markt.
4. Aanbod vanuit Marketing en Sales verhoogd door verbeterde samenwerking.
5. Kwaliteit verhoogd met gemiddeld 30%.
6. Medewerkertevredenheid op hoog niveau en verbeterd met 5%.
7. Klachten voor “niet op tijd terugbellen” op laagste niveau ooit gebracht.
8. KPI sturing en verantwoordelijkheden duidelijk gecommuniceerd.
9. Efficiency van HAL inbound verhoogd door samenwerking met de afdeling Leadgeneratie.