

## Zomerserie, deel 7: Peggy van der Smitte

06:00 / 0 REACTIES



Op welke ontwikkelingen is het absoluut noodzakelijk dat financieel adviseurs inspelen? En hoever zal de invloed van AI reiken bij financiële dienstverlening? Dat zijn de vragen die VVP Online branchegenoten deze zomer voorlegt. Dit keer Peggy van der Smitte (Marcel van der Smitte en Partners). “Hoewel AI een enorme invloed heeft op de sector, ben ik van mening dat persoonlijke dienstverlening onmisbaar blijft.”

### Op welke ontwikkelingen moeten financieel adviseurs inspelen?

In een tijdperk waarin technologieën zich in rap tempo ontwikkelen, is het voor financieel adviseurs absoluut noodzakelijk om in te spelen op de juiste ontwikkelingen. Eén van de grootste veranderingen die de financiële dienstverlening heeft doorgemaakt, is de opkomst van Artificial Intelligence (AI).

Hoewel AI een enorme invloed heeft op de sector, ben ik van mening dat persoonlijke dienstverlening onmisbaar blijft. En zeker met een onderwerp als financiële dienstverlening vind ik het belangrijk dat we dit op een aansprekende manier met een vleugje humor kunnen bespreken met onze klanten.

De vraag naar financieel advies groeit en klanten verwachten steeds snellere en efficiëntere dienstverlening. AI kan hierbij een waardevolle rol spelen. Het stelt ons in staat om snel vragen van klanten te beantwoorden en efficiënter te werken. Het is belangrijk om AI te omarmen als een tool die ons helpt, maar tegelijkertijd moeten we ervoor waken dat we het menselijke aspect niet verliezen.

Binnen ons bedrijf hebben we besloten om het beste van beide werelden te combineren. We hebben AI omarmd om ons te helpen bij routinetaken en tijdswinst te boeken. Maar we laten ons niet meeslepen door de technologie. We hebben bijvoorbeeld een geautomatiseerd proces van nazorg opgezet. Klinkt indrukwekkend, toch? Maar eigenlijk betekent het gewoon dat we proactief contact opnemen met onze relaties om ervoor te zorgen dat hun verzekeringen up-to-date zijn. Het benaderen gebeurt automatisch, maar het echte werk, dat doen we nog steeds persoonlijk.

Daarnaast is er een groeiend tekort aan arbeidskrachten in de financiële markt. Door gebruik te maken van AI kunnen we meer tijd vrijmaken voor persoonlijke service, aangezien routinetaken geautomatiseerd worden. We kunnen ons richten op het bespreken van de wensen van onze klanten en ervoor zorgen dat ze zich gehoord en gewaardeerd voelen. En laten we eerlijk zijn, wie houdt er niet van wat persoonlijke aandacht? Het is als een warme knuffel, maar dan zonder het ongemakkelijke moment wanneer je probeert los te laten.

Het combineren van technologie met menselijke expertise zorgt voor een optimale klantbeleving. Bovendien merken we dat steeds meer mensen de voorkeur geven aan persoonlijk contact. Of het nu komt door onze heerlijke koffie of andere factoren, klanten bellen vaker of komen graag naar ons kantoor. Dit onderstreept het belang van het menselijke aspect in de financiële dienstverlening. Het vermogen om persoonlijke relaties op te bouwen en vertrouwen te creëren blijft van onschatbare waarde.

### Hoever zal de invloed van AI reiken bij financiële dienstverlening?

Als financieel adviseurs moeten we ons aanpassen aan de veranderende behoeften van klanten en gebruikmaken van technologische vooruitgang zoals AI. Het is cruciaal om de voordelen van automatisering te omarmen, maar tegelijkertijd te erkennen dat persoonlijke dienstverlening de kern van ons vak blijft. Door technologie slim in te zetten, kunnen we meer tijd besteden aan waardevol persoonlijk contact en de beste service bieden aan onze klanten.

In een wereld die steeds meer geautomatiseerd raakt, is het de menselijke touch die het verschil maakt. Laten we de kracht van AI gebruiken om te groeien en te innoveren, terwijl we tegelijkertijd vasthouden aan onze toewijding om persoonlijke dienstverlening te leveren aan onze gewaardeerde relaties. Met de juiste balans tussen technologie en menselijkheid, zijn we in staat om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en een blijvende impact te maken in de financiële dienstverlening.

Zomerserie, deel 1: Jurjen Oosterbaan (<https://www.vvponline.nl/nieuws/zomerserie-deel-1-jurjen-oosterbaan-bureau-dfo>)

Zomerserie, deel 2: Michiel van Vugt (<https://www.vvponline.nl/nieuws/zomerserie-deel-2-michiel-van-vugt>)

Zomerserie, deel 3: Juffrouw Polis (<https://www.vvponline.nl/nieuws/zomerserie-deel-3-juffrouw-polis>)

Zomerserie, deel 4: Jeroen Oversteegen (<https://www.vvponline.nl/nieuws/zomerserie-deel-4-jeroen-oversteegen>)