



klant en verkoop

02-03-2005 BANKBREED IS EEN INTERNE ABN AMRO PUBLICATIE

Gouden kaart voor beste debater in Domtoren

In de Domtoren in Utrecht werd op 4 februari het jaarlijkse Young Bankers debat gehouden. Aan de hand van prikkelende stellingen dachten 55 jonge bankiers kritisch mee over de bankorganisatie. 'Zinvol, omdat we zaken eens vanuit een andere invalshoek kunnen benaderen', vindt Jochem van Schayk, Corporate Clients Unit Noord Oost.

'We hadden diverse collega's uitgenodigd om met een stelling te komen', vertelt Jochem. 'Na afloop van ieder debat wezen de stellingnemers de beste debater aan. Die kregen een gouden kaart in handen om met de betreffende stellingnemer nog eens om

tafel te gaan zitten op zoek naar een praktische uitwerking van wat in het debat naar voren kwam.' Het felste debat werd gevoerd aan de hand van de opmerkingen van een goede klant van de bank, Frans Joseph Rouppe van der Voort. 'Frans Joseph is Preferred Banking-klant en runt een succesvolle onderneming. Maar hij worstelt met fysieke beperkingen waarvoor de bank geen aandacht heeft', zegt Jochem. 'Hij kan niet bij de betaalautomaten en hij krijgt client treatment-uitnodigingen waar hij door zijn handicap niets aan heeft.' 'Na afloop was de conclusie dat de bank zijn klanten indeelt op basis van criteria waar klanten zelf geen waarde aan hechten', aldus

Jochem. Frans Joseph wees Jeroen van Gelder, van bankshop Dam in Amsterdam, aan als beste woordvoerder in de discussie. Jurylid Bernard Schermers, accountmanager Zaken Advies Amersfoort, riep Jeroen ook uit als beste debater van de avond. 'Hij wist heel goed iedereen bij de les te houden door vasthoudend steeds op dezelfde onbeantwoorde vragen terug te komen: voeren we daadwerkelijk uit wat de klant vraagt en stellen we de klant in ons handelen centraal?' Jeroens reactie: 'Het was leuk om te debatteren over onderwerpen waar je normaal gesproken niet aan toekomt. De onderscheiding was de slagroom op de taart.'