



De Telegraaf
10 weken € 30,-
abonnementen | adverteren
shop | krant niet ontvangen?

Damrak nog op ruime winst

Het Damrak liet donderdag halverwege de middaghandel nog steeds ruim hogere koersen zien. Beleggers leken niet erg te zijn geschrokken van de ... [meer...](#)



zoek fonds



VOLG DFT NU OP TWITTER

Stijgers AEX, AMX, AScX

Antonov	▲ 9,09%
BAM Groep, Kon.	▲ 7,64%
Spyker Cars	▲ 6,77%
Aalberts	▲ 5,23%
Industries	▲ 3,32%
Wavin	▲ 3,32%

[meer...](#)

Dalers AEX, AMX, AScX

Kardan	▼ -2,26%
Kendrion	▼ -1,06%
Reed Elsevier	▼ -0,75%
Qurius	▼ -0,75%
Accell Group	▼ -0,70%

[meer...](#)

Meest gelezen

- do 24/3 15:01 [Damrak nog op ruime winst](#)
- do 24/3 11:56 [Gerucht verkoop Van TomTom: divisie Licensing niet in](#)
- do 24/3 09:16 [Vertrouwen in woningmarkt](#)
- do 24/3 08:06 [Ageas koopt Castle Cover](#)

Video's Financieel RSS

- UITLEG PENSIOEN** Kapé Breukelaar - uitleg pensioen
- Commercial MoneYou
 - Nico Bakker in Eindhoven
 - Jaap van Duijn over de stand van...
 - Problemen ontdekt bij meer A380's...
 - Wim Thomas (Shell) over...
 - Jim Tehupuring: Opties en Turbo's...
 - Jean-Paul van Oudheusden over de...
 - Henk Keilman met een blik op de...
 - Royce Tostrams over technische...
- [Naar Video's Financieel](#)



Donderdag in De Financiële Telegraaf:

- Portugese regering legt bijtje erbij neer
 - Pokerspeler om ierse belasting
 - Kerncentrales buurlanden getest
 - DFT** RSS
 - Strijd over postreorganisatie houdt aan
 - Fraudezaak Klimop vertraagd door wraking
 - 'Inschatten welke sectoren geen of weinig last...
 - Rutte: kleine aanpassing noodfonds kan
 - Consumentenbond wil opheldering van Rabobank
 - Ontslagen door sluiting Haags kantoor CZ
 - ECN meet wind op Noordzee
 - Damrak nog op ruime winst
 - Hogere opening Amerikaanse beurzen
 - Nederlanders drinken steeds meer bubbels
- [Naar DFT](#)

OverGeld

- Bedrijf verdient flink aan verlopen cadeaubon
 - Consumentenbond wil opheldering van Rabobank
 - Het Kalfje aan de Amstel
 - Zwitserleven voorziet forse daling van...
 - Waar het werkelijk om gaat
 - Lenen voor aanslag fiscus
 - Samen of apart belastingaangifte doen?
 - Open uw deur
 - Liefde maakt woningblind
 - Pensioendeal voorbij
- [Naar OverGeld](#)

MijnBedrijf

- Zwitserleven voorziet forse daling van...
 - Kassaproductent ontkent bijdrage...
 - Extra uurtje drinken verdeelt gemeenten
 - Jeugd komt simpel aan drank
 - Betoverende winkelramen
 - Boetiek om te beleven
 - Haarlem: ingaan zomertijd ook voor horeca
 - Langdurige aandoening halveert kans op werk
 - Uitzendbranche haalt zieke werknemer uit...
 - Coffeshop knoeit met omzet
- [Naar MijnBedrijf](#)

wo 15 sep 2010, 12:29

'Klant nog steeds niet centraal bij banken'

AMSTERDAM (AFN) - Twee jaar na de val van de Amerikaanse zakenbank Lehman Brothers is de klant vrijwel nooit onderwerp van gesprek in de top van de meeste banken en verzekeraars wereldwijd. De ondernemingen hebben het vooral over de balans, buffers en de kosten. Dat zeiden schrijvers Roger Peverelli en Reggy de Feniks woensdag bij de presentatie van hun boek Reinventing Financial Services.

De auteurs interviewden voor het boek meer dan vijftig bestuurders van banken en verzekeraars over de hele wereld. Peverelli en De Feniks vragen zich daarbij af hoe financiële instellingen meer aandacht aan de klant willen besteden. „Iedereen die wij hebben gesproken, wil werk maken van het centraal stellen van de klant, maar men worstelt vooral nog met het hoe”, aldus de auteurs.

Volgens de twee doen banken en verzekeraars er alles aan om meer aandacht aan de klant te besteden. „Je kunt niet verwachten dat financiële instellingen dit binnen korte tijd hebben gerealiseerd. Het gaat niet alleen om de top, maar ook om de rest van het personeel. De gehele bedrijfscultuur moet veranderen en dat is erg moeilijk.”

De kloof

De auteurs spraken ook met bestuurders van de vier grote Nederlandse banken ING, Rabobank, SNS Bank en ABN Amro en verzekeraars Aegon en Nationale Nederlanden. „Ook bij de Nederlandse financiële dienstverleners zijn er genoeg initiatieven. Er wordt hard gewerkt om de consument centraal te stellen. Maar of de klant er ook daadwerkelijk iets van merkt, weten we niet.”

De kloof tussen consument en financiële dienstverlener kan verkleind worden door alleen al te luisteren naar de klant, menen Peverelli en De Feniks. „De Zwitserse verzekeraar Zurich Financial Services introduceerde bijvoorbeeld de Zurich HelpPoint. De klant kan daarna toe bellen en er zijn of haar verhaal kwijt.”

De schrijvers spraken ook met bedrijven als TripAdvisor en Philips, „omdat deze ondernemingen een voorsprong hebben op banken en verzekeraars als het gaat om de klant”. Volgens Peverelli en De Feniks is Philips een zeer goed voorbeeld van een klantgericht bedrijf. „De consument zit daar als het ware op de stoel van de producent. Bij elk nieuw product wordt gedacht vanuit de klant. Daar kunnen financiële dienstverleners een voorbeeld aan nemen.”

Tweet

Respect!

Mail Print DFT Nieuwsbrief

Ads door Google

Makkelijk zelf beleggen

Alex Spanje begeleid zelf beleggers Profiteer hiervan, beleg bij Alex!
www.alexspanje.com

Zelf beleggen bij Alex?

De marktleider in Nederland op het gebied van online beleggen!
www.Alex.nl

Ing aandeel

Start in 5 minuten, Vanaf \$99. Bonus - U Hoefte Niets te Storten!
www.Plus500.nl

SITEMAP

Nieuws:	Lifestyle:	Vraag en aanbod:	Service:
Binnenland	Vrouw	Auto	Abonnementen
Buitenland	Horoscoop	Speurders	Adverteren
Sport	Gratis spelletjes	Boten	Bezorging
Showbiz	Financieel:	Campers en caravans	Webshop
Snelnieuws	DFT	Werk	Contact
Video	OverGeld	Speurders in de krant	Bezorger worden
Digitaal	MijnBedrijf	Dating	Korting
Tips voor de redactie	WUZ:	Huizen	Werken bij
Reizen	Wat U Zegt		
Auto			

© 1996-2011 Telegraaf Media Nederland | Landelijke Media B.V., Amsterdam.
Alle rechten voorbehouden.
e-mail: info@dft.nl
[Privacy](#) | [Disclaimer](#)

Zoeken met Zoeken

14 °C NO 2 files 35 NO 2 121 km. euro95 1,672 diesel 1,405

INDICES

AEX	363,00	▲ 0,91%	16:46
AMX	641,45	▲ 1,68%	16:45
ASCX	509,95	▲ 0,71%	16:46
BEL-20	2651,54	▲ 0,80%	16:45
FTSE 100	5873,14	▲ 1,33%	16:30
CAC-40	3962,81	▲ 1,25%	16:45
DAX	6930,18	▲ 1,85%	16:30
SMI	6307,75	▲ 0,83%	16:30
DOW JONES	12151,83	▲ 0,54%	16:30
NASDAQ	2300,43	▲ 1,32%	16:30
NIKKEI	9435,01	▼ -0,15%	24-03
HANG SENG	22915,28	▲ 0,39%	24-03

[meer...](#)

Geld lenen bij AFAB	Lagere maandlasten? Test uw huidige bank!
De iPhone Top 5 gsmweb.nl/zakelijk	Minder kosten Meer pensioen
SNS Plusparen! Hoge rente: 2,5%	1 jaar gratis! Compleet betaalpakket

STATISTIEK DAMRAK

Omzet (mln stuks)	104,7
-------------------	-------

VALUTA

Euro/Amerikaanse dollar	16:16	1,4197
Euro/Britse pond	16:16	0,8767
Euro/Japanees yen	16:16	114,8130
Euro/Zwitserse frank	16:16	1,2829

[meer...](#)

ENERGIE

New York WTI spot	105,75	▲ 1,75
brent crude futr Apr 11	115,55	▼ -0,15

[meer...](#)

Huidig beurs klimaat

	koers	waarde	rendement
Aalberts	15.88	16.02	9.10%
Imtech	25.29	26.18	9.38%
Nutreco	52.81	52.10	8.85%
SBM	19.26	22.34	10.63%
Sligro Food	23.69	28.57	11.06%

[meer...](#)

www.vanSlingerlandt.com
Investing in excellent businesses

loading ...

Energie **Lenen** **Hypotheek**

	Variabel	5 jaar NHG
ASR	3.05 %	4.55 %
De Hypotheekshop	3.05 %	4.30 %
Hypodomus	3.05 %	4.00 %
Hypotrust	3.05 %	4.45 %

[Vergelijk hier de top 25 hypotheekens >>](#)

powered by Allesoverbesparen.nl

VERGELIJK ONLINE BROKERS

Hoeveel betaalt u bij uw huidige bank of online broker? Vergelijk hier uw tarieven met andere brokers en controleer of u niet teveel betaalt.

In welke beleggingsvormen handelt u?

- Aandelen
- Beleggingsfondsen
- Futures
- Obligaties
- Opties

VERGELIJK UW BROKERTARIEVEN

FORUM

Dagelijkse dis...	Donderdag 24 Maart 2...	140
Beleggingsclubs	De NaBeursKroeg 883	338
bam groep	eindelijk de doorbra...	9
spyker cars nv	25 Maart Jaarresulta...	25
logica	LOGICA- AMX- weer le...	2
antonov	Eindelijk de doorbra...	7
galapagos	Hoge omzetten, koers...	4

[meer...](#)

BINDEX TOP 10

Aandeel	Score	Sentiment
Tiscali	38	78
Pharming Group	20	7259
TomTom	19	8511
AMG	17	1331
Air France-KLM	16	237
ArcelorMittal	16	1188
ING Groep	13	>10k
SNS REAAL	13	1171
Imtech	11	143
Logica	11	289

[Bindex verslaat de markt!](#)

Meest gelezen op MijnBedrijf.nl

- do 24/3 10:02 [Kassaproductent ontkent bijdrage belastingfraude](#)
- do 24/3 09:47 [Alcohol kopen blijkt kinderspel](#)
- do 24/3 09:54 [Extra uurtje drinken verdeelt gemeenten](#)
- di 22/3 17:20 [Ruzie over kosten buswater Chemie-Pack](#)
- wo 23/3 06:40 [Coffeshop knoeit met omzet](#)