



# Nieuwsbrief

## YES, YOU CAN!



Als ondernemer wordt u voortdurend geprikkeld om u aan te passen aan veranderde omstandigheden. Dat heeft u in het verleden regelmatig bewezen.

Voor ondernemers lijkt het daarbij vaker zo dat het gras bij de buurman groener is dan bij zichzelf. Zij gaan daardoor vaker op zoek naar bijvoorbeeld totaal nieuwe markten of producten. In principe een goede gedachtegang, maar verstandiger is het eerst wat dichter bij te zoeken. Haalt u wel voldoende uit uw huidige markt c.q. klanten?

Dit geldt eveneens voor de financiering van uw onderneming.

Bent u bekend met en maakt u gebruik van overheidsregelingen voor het MKB met betrekking tot het aangaan van kredieten?

In deze nieuwsbrief kunt u lezen hoe wij u hierbij kunnen helpen,  
*Harry Vanderbroeck*  
Partner-Consultant

## Hoe is het met UW liquiditeit?

### Kredietcrisis en kredietverlening

'Unprecedented' zeggen de Amerikanen, om aan te geven hoe zwaar de kredietcrisis ingrijpt in de financiële sector. 'Cash is king' geldt niet alleen voor beleggers maar ook voor banken en verzekeringsmaatschappijen die wereldwijd steun hebben gekregen van de overheden. Maar hiermee is de pijn nog niet geleden. Nadat het afgelopen jaar het wantrouwen tussen de banken onderling een hoogtepunt bereikte en de centrale banken miljarden beschikbaar stelden om smeeroilie in het monetaire systeem te brengen, werden op wereldschaal door de overheden kapitaalsinjecties en garanties verstrekt om een 'meltdown' van het financiële systeem te voorkomen. Voorlopig lijkt dat acute gevaar te zijn bezworen, maar 'opgelost' zou ik het zeker niet willen noemen.

### Gevolgen voor uw onderneming

Banken zijn inmiddels voorzichtiger geworden met het verstrekken van krediet: de risicoperceptie is toegenomen. Enerzijds heeft dit te maken met de kredietcrisis (geld is schaarser geworden) en anderzijds weet de bancaire sector als geen ander dat in tijden van economische tegenwind het aantal faillissementen sterk zal toenemen. Een selectiever en kritischer kredietbeleid is het logische gevolg.



### De overheid biedt hulp

Om het voor ondernemers in het MKB gemakkelijker te maken om aan krediet te komen voor de realisatie van hun plannen, heeft de Nederlandse overheid een aanpassing van de zogenaamde BBMKB regeling doorgevoerd. Deze regeling staat beter bekend onder de naam 'staatsgarantiekrediet' en maakt het voor deelnemende banken mogelijk onder gedeeltelijke garantie van de overheid krediet te verlenen aan het MKB. De regeling bestaat al erg lang, maar de reikwijdte ervan is nu fors uitgebreid, zodat bedrijven tot 250 medewerkers (was 100) een beroep op de regeling kunnen doen. Uiteraard zijn er meerdere voorwaarden waaraan een bedrijf moet voldoen om hiervoor in aanmerking te komen, maar het kan, zeker in deze tijden, een uitstekend middel zijn om uw financieringsbehoefte in te vullen.

### Goed beslagen ten ijs komen

Duidelijk is in ieder geval, dat u de plannen die u heeft bij bankiers nog beter zult moeten onderbouwen dan voorheen. Ook is het verstandig uw businessplan bij meerdere banken voor te leggen. Bij zowel het formuleren van uw plannen als het arrangeren van de financiering kan onze ervaring u goede ondersteuning bieden en veel werk uit handen nemen. Je krijgt maar één keer de kans een eerste indruk te maken!

Voor meer informatie:  
[r.dupont@tilliepartners.nl](mailto:r.dupont@tilliepartners.nl)



# Het andere klanttevredenheidsonderzoek

## Tijd voor Actie!

Eén van de dingen die u in economisch zwaar weer niet moet doen is "niets doen". In de vorige editie van onze nieuwsbrief kon u daarover al het een en ander lezen. Graag gaan wij nader in op één van de vele mogelijkheden, die wij u als ondernemer, manager of verantwoordelijke binnen uw bedrijf aanreiken: Het commerciële klant- en leveranciersonderzoek door Tillie & Partners.

## Klanttevredenheidsonderzoek: Niet diepgaand genoeg!

Mede door de opkomst van de ISO-managementsystemen is de periodieke uitvoering van Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) een vaste waarde in veel organisaties geworden. Ontegenzeggelijk een goede zaak: Wie wil immers niet weten wat klanten van je vinden?

Het is helaas jammer dat een KTO al te vaak als plichtnummer "afgedraaid" wordt. Wij zien dit als een gemiste kans om goede en (commercieel) bruikbare informatie los te weken.

## Commercieel klant- en leveranciersonderzoek door Tillie & Partners

Het hier bedoelde andere klant- en leveranciersonderzoek brengt vooral de commerciële verwachtingen voor uw organisatie in beeld.

Meer specifiek wordt beoogd om:

- Inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden om nieuwe opdrachten te verwerven;
- Nieuwe (of tot dan toe bij de klant nog onbekende) producten en/of diensten te introduceren;
- Een directe reclamefunctie te vervullen;

Gebaseerd op professionele en bewezen methodes worden tevens geanalyseerd:

- Koopcriteria en bindingsfactoren;
- (Veranderingen in) het prestatieniveau vanuit het perspectief van klant en leverancier;
- Imago;
- Verbetermogelijkheden betreffende samenwerking;
- Kansen, bedreigingen, sterktes en zwaktes zoals klanten en leveranciers deze voor uw organisatie zien.

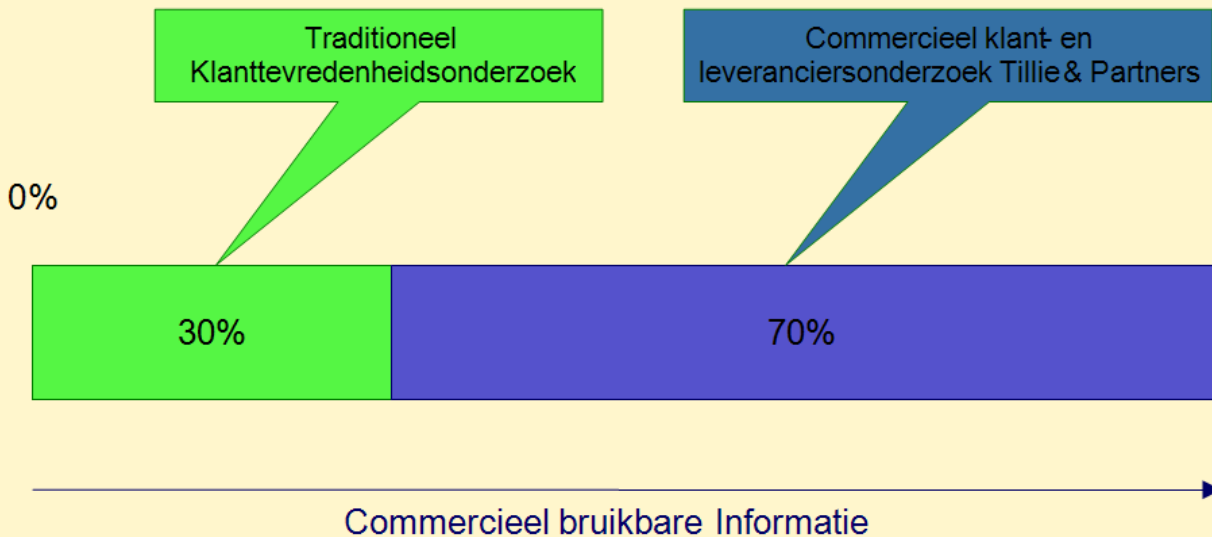
**Het commerciële klant- en leveranciersonderzoek door Tillie & Partners is dus inventariserend en commercieel tegelijk.** Bovendien is het een niet alledaagse, maar wel effectieve tool om contacten met klanten en leveranciers te intensiveren. Daarmee is het ook een krachtig middel ter **ondersteuning van de verkoop**. En natuurlijk voldoet het onderzoek ruim aan de eisen van bekende **kwaliteitsnormen!**

## Nieuwsgierig?

Laat ons uw klanttevredenheidsonderzoek zien. Wij bekijken met u ter plekke wat *anders (en beter) kan!*

Voor meer informatie:

[g.maes@tilliepartners.nl](mailto:g.maes@tilliepartners.nl)



## Even voorstellen: Guido Maes



Na mijn opleiding tot technisch bedrijfskundige aan de Universiteit van Aken werkte ik aldaar als docent bedrijfskunde en innovatiemanagement. Het vertalen van wetenschappelijke concepten naar de praktijk had van meet af aan mijn interesse en vanuit deze invalshoek ben ik 10 jaar geleden in het adviesvak gestapt. Sindsdien heb ik in ruim 100 organisaties in binnen- en buitenland advies- en implementatietrajecten uitgevoerd op de gebieden strategie, organisatie, marketing, subsidies en kwaliteitsmanagement. Industrie, bouw, groothandel, logistiek en gezondheidszorg zijn de sectoren waarin ik als zodanig werkzaam ben. Mede vanwege de dynamische ontwikkelingen in laatstgenoemde sector gaat mijn bijzondere aandacht uit naar de toepassing van innovatieve en gedegen tools waarmee de klant zijn voordeel kan doen als het gaat om effectief en efficiënt kwaliteitsmanagement in gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening.