

## Vinger aan de pols...

# Wat denken onze cliënten over Leo Stevens?

Tekst **Jo Goiris**

Cliëntentevredenheid is cruciaal voor elk bedrijf en al zeker voor dienstverleners. Een bedrijf houdt dus maar best regelmatig een vinger aan de pols. Zo wil ook Leo Stevens weten hoe tevreden en trouw haar cliënten zijn.

In april organiseerde het marktonderzoeksbureau Profacts in onze opdracht een online enquête bij een ruime steekproef van cliënten. Het doel was om hun cliëntentevredenheid te meten en elementen te ontdekken die deze tevredenheid ondersteunen.

We delen graag de bevindingen en conclusies die wij er uit trekken.

Opvallend was de **grote responsgraad**, en dito tevredenheid. Twintig procent van de steekproef nam de tijd om de enquête te beantwoorden, wat erg hoog is in vergelijking met gelijkaardige onderzoeken. Quasi alle respondenten (95%) geven aan (zeer) tevreden te zijn van Leo Stevens. De contactpersonen (voornamelijk de vermogensbeheerders en de assistentes), de kwaliteit van het contact en het beleggingsadvies zijn de grootste drivers van deze hoge tevredenheidsscore. Deze vertaalt zich ook in een

hoge **net promotor score (NPS)** van +43 (NPS is een managementtool die cliëntloyaliteit meet, met name de mate waarbij een bedrijf wordt aanbevolen. Een score tussen +10 en 30 is goed, een score van +50 uitstekend).

Mond-aan-mondreclame werkt duidelijk. Een grote helft (61%) van ons cliëntenbestand geeft immers aan Leo Stevens al actief aangeraden te hebben aan vrienden en familie. En wie dat nog niet gedaan heeft verwijst meestal naar redenen die niet gelinkt zijn met hun tevredenheid (nog geen aanleiding of gesprek gehad hierover; financiële zaken zijn geen gespreksonderwerp met vrienden en familie,...).

De hoofdreden om cliënt te worden bij LS is de persoonlijke en **mensgerichte aanpak**. Haalden ook het podium uit 19 andere redenen: "ook vragen die m'n portefeuille overstijgen zijn welkom", "LS is niet gebonden aan enkel haar eigen fondsen" en "LS zorgt voor een goed rendement".

Cliënten zijn over de meeste zaken (zeer) tevreden, maar de **tevredenheid** over hun contactpersoon en de kwaliteit van

dat contact zijn duidelijk het grootst. De trimestriële portefeuilleoverzichten, de portefeuillesamenstelling en het digitale platform LS Connect volgen kortbij.

Op de vraag hoe de cliënten Leo Stevens in 1 woord zouden omschrijven aan hun beste vriend(in) komen de termen "betrouwbaar, persoonlijk, vertrouwen en professioneel" naar voren. De term "vermogensbeheer" wordt globaal meer verkozen dan "private banking" voor de diensten van LS, al zijn er wel verschillen naargelang het segment en gekozen beheersformule (vermogensbeheer versus vermogensbegeleiding).

Ruim 8 op 10 cliënten vindt Leo Stevens "**net iets anders**" dan andere spelers in de private banking sector. In vergelijking met sectorgenoten zien cliënten LS als persoonlijker, kleinschaliger en familialer. Bovendien ervaren ze dat hun belangen primeren en benoemen ze hun relatie met LS als een "vertrouwensrelatie". Een imago waar we van houden en dagelijks op inzetten.

Al even fijn is de sterke **betrokkenheid** van onze cliënten, en in het bijzonder de feedback die we via het Profacts onderzoek kregen over dit magazine. 87 procent leest graag ons Focus magazine en al zeker de papieren versie. 65 procent woont (soms) LS events bij. Nagenoeg alle cliënten zijn tevreden over deze events. Inhoudelijk gaat de voorkeur naar kunst gerelateerde, economisch inhoudelijke of gastronomische events.

Artificiële Intelligentie (**AI**) toepassingen zijn de voornaamste verwachting van cliënten. Leo Stevens moet hierop inzetten, maar op een manier die de persoonlijke en mensgerichte aanpak respecteert.

Bij Leo Stevens zijn we trots op de feedback en betrokkenheid van onze cliënten. Dit imago van betrouwbaarheid en persoonlijke benadering blijven we koesteren en verder uitbouwen. •



**Disclaimer**

Dit is een publicatie van Leo Stevens & Cie, een beursvennootschap vergund door de NBB (Nationale Bank van België).

Deze publicatie mag niet beschouwd worden als 'onderzoek op beleggingsgebied' zoals bedoeld in het koninklijk besluit van 3 juni 2007. Het is een publicitaire mededeling. De wettelijke voorschriften ter bevordering van de onafhankelijkheid van onderzoek op beleggingsgebieden zijn hierop niet van toepassing. Eventuele aanbevelingen zijn niet onderworpen aan een verbod om al voor de verspreiding van onderzoek op beleggingsgebied te onderhandelen.

Deze publicatie mag niet als persoonlijk beleggingsadvies beschouwd worden. Leo Stevens & Cie kan niet garanderen dat de in de publicatie behandelde financiële instrumenten voor u geschikt zijn. Mocht u op basis van deze publicatie overgaan tot een financiële transactie, dan draagt u hier zelf de volledige verantwoordelijkheid voor. Beleggen in financiële instrumenten (zoals aandelen) kan grote risico's inhouden. Alvorens tot een transactie over te gaan, moet een belegger beschikken over de nodige ervaring en kennis om de eventuele risico's die gepaard gaan met de transactie ten volle in te schatten, in staat zijn om deze risico's te dragen waarbij beseft moet worden dat het belegde kapitaal geheel of gedeeltelijk verloren kan gaan.

Medewerkers van Leo Stevens & Cie kunnen vóór de verspreiding van deze aanbevelingen handelen in het financieel instrument.

Eventuele rendementen die in deze publicatie vermeld werden, zijn gerealiseerd geworden in het verleden. Er is geen garantie dat zij ook in de toekomst behaald zullen worden. Men kan evenmin zeker zijn dat de beschreven scenario's, verwachtingen en risico's zullen uitkomen in de realiteit. Zij dienen als indicatief beschouwd te worden. De gegevens die in de publicatie vermeld worden, zijn louter informatief en kunnen aan veranderingen onderhevig zijn. Wisselkoersschommelingen kunnen vooropgestelde resultaten en rendementen beïnvloeden.

De publicatie geeft de analyse weer van de auteur op de vermelde datum. Hoewel de analyse gebaseerd is op volgens de auteur betrouwbare bronnen, kan de correctheid, volledigheid en actualiteit van de gebruikte informatie niet gegarandeerd worden.

Niets in deze publicatie mag gereproduceerd worden zonder de voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Leo Stevens & Cie. Deze publicatie is onderworpen aan het Belgisch recht en aan de uitsluitende rechtsmacht van de Belgische rechtbanken.

# Leo Stevens

PUUR & PERSOONLIJK VERMOGENSBEHEER

Leo Stevens  
Vermogensbeheer met een pure & persoonlijke missie

Leo Stevens begeleidt u in het beheer van uw vermogen als geen andere financiële instelling in België: puur en persoonlijk.

Schildersstraat 33  
2000 Antwerpen  
T +32 3 242 03 70

info@leostevens.com  
www.leostevens.com

