



Closer

2 Talent

Vertrouwen adviseur vs. klant



Closer

2 Talent

PROGRAMMA

- ❖ Wie ben ik?
- ❖ Vertrouwen
- ❖ Waar gaat mijn onderzoek over?
- ❖ Resultaten
- ❖ Vragen?






Closer

2 Talent

Wie ben ik?

- ❖ Naam: Ariënne Jochems
 - ❖ Studie: Master Organisatiewetenschappen aan de Universiteit van Tilburg
 - ❖ Organisatiewetenschappen:
 - ❖ Verschillende disciplines:
 - ❖ Organisationspsychologie (Relaties binnen organisatie)
 - ❖ Organisationsociologie (Relaties tussen organisatie)
 - ❖ Economische disciplines
 - ❖ Managementdisciplines
 - ❖ Strategiedisciplines
- 





Closer

2 Talent

Vertrouwen

Waarvoor is vertrouwen binnen de adviseur-klant relatie nodig?



- ❖ Adviseur kan de organisatie beschadigen met verkeerde beslissingen
 - ❖ De klant zal veranderingen eerder doorvoeren wanneer hij/zij de adviseur vertrouwt
 - ❖ Vergemakkelijkt interactie tussen adviseur en klant
 - ❖ Zorgt voor open communicatie
 - ❖ Zorgt er voor dat de klant alle informatie betreffende het probleem openbaart, ook gevoelige informatie
- 
- 



Closer

2 Talent

Waar gaat mijn onderzoek over?

- ❖ Welke factoren leiden tot vertrouwen in de adviseur?
 - ❖ Welke factoren zijn het belangrijkste voor vertrouwen in de adviseur in het begin en gedurende het consultancy project?
 - ❖ Verschil tussen factoren die het belangrijkste zijn in het begin en gedurende het consultancy project voor:
 - ❖ Mannelijke en vrouwelijke klanten
 - ❖ Jongere en oudere klanten
- 
- 



Closer

2 Talent



Resultaten

Welke factoren leiden tot vertrouwen?

1. Welwillendheid
2. Integriteit
3. Voorspelbaarheid
4. Betrokkenheid
5. Openheid
6. Gedeelde waarden
7. Reputatie
8. Objectiviteit
9. Kundigheid
10. Persoonlijke klik
11. Uiterlijke verzorging





Closer

2 Talent

Resultaten

Welke factoren zijn het belangrijkste voor vertrouwen in het begin van het consultancy project?

1. Persoonlijke klik
 2. Kundigheid
 3. Welwillendheid
 4. Reputatie
 5. Uiterlijk
- 
- 



Closer

2 Talent



Resultaten

Opmerkelijk:

- ❖ Intuïtieve factor, persoonlijke klik, wordt verkozen boven rationale factor, kundigheid
- ❖ Reputatie staat bijna laatst





Closer

2 Talent



Resultaten

Welke factoren zijn het belangrijkste voor vertrouwen gedurende het consultancy project?

1. Integriteit
2. Objectiviteit
3. Betrokkenheid
4. Kundigheid
5. Gedeelde waarden
6. Voorspelbaarheid
7. Openheid
8. Altruïsme
9. Welwillendheid







Closer

2 Talent

Resultaten

Opmerkelijk:

- ❖ Intuïtieve factor, integriteit, wordt verkozen boven rationale factoren, zoals kundigheid en objectiviteit.
 - ❖ Kundigheid staat pas op de vierde plaats
- 
- 





Closer

2 Talent

Resultaten

Verschillen tussen mannelijke en vrouwelijke klanten:

Factor	Geslacht	Gemiddelde
Uiterlijk	Man	6,1
	Vrouw	7,2
Integriteit	Man	8,7
	Vrouw	9,1
Voorspelbaarheid	Man	7,7
	Vrouw	8,3
Betrokkenheid	Man	8,3
	Vrouw	9,1
Openheid	Man	7,6
	Vrouw	8,2
Gedeelde waarden	Man	7,9
	Vrouw	8,5
Objectiviteit	Man	8,4
	Vrouw	9,1





Closer

2 Talent

Resultaten

Verschillen tussen oudere en jongere klanten:

Factoren	Leeftijd	Gemiddelde
Integriteit	Jong	8,6
	Oud	9,1
Voorspelbaarheid	Jong	7,6
	Oud	8,3
Betrokkenheid	Jong	8,2
	Oud	8,9
Kundigheid	Jong	8,1
	Oud	8,6

