

WWW.SUPPORTBYANNE.COM

GRATIS E-BOOK

DE 5-MINUTEN REGEL

**HOE DE SNELSTE ONDERNEMERS 4X
ZOVEEL KLANTEN BINNENHALEN
ZONDER ZELF SNELLER TE TYPEN, EN
ZONDER 'S AVONDS NOG TE
REAGEREN.**

Inhoudsopgave



OVER MIJ

VOOR JE BEGINT

WAAROM ALLES SNELHEID IS

**DE VERBORGEN KOSTEN VAN 'IK
DOE HET VANAVOND WEL'**

**HET SYSTEEM: DE 5-MINUTEN
REGL IN DE PRAKTIJK**

**WAAROM DIT OOK ZONDER
EXTRA PERSONEEL KAN**

**JOUW ACTIEPLAN VOOR DEZE
WEEK**

TOT SLOT

Over mij

Super leuk dat je dit e-book hebt aangevraagd! In dit e-book vertel ik je over de 5-minuten regel: hoe je met een paar simpele bouwstenen voorkomt dat je klanten verliest door een late reactie, zonder dat jij daar zelf 's avonds nog voor achter de laptop hoeft te zitten.

Wie ben ik?

Ik ben Anne en werk als virtual assistant (VA). Daarvoor werkte ik jarenlang als management ondersteuner en zag ik van dichtbij hoe managers structureel overliepen. Te veel ballen in de lucht, te weinig ruimte om het overzicht te bewaren.

Die ervaring nam ik mee toen ik voor mezelf begon. Mijn missie als VA is simpel: ik help drukke ondernemers zodat zij weer kunnen doen waar ze ooit voor begonnen (hun vak), in plaats van veel te veel uur kwijt te zijn aan randzaken zoals agendabeheer, mail en administratie.

Mijn leven speelt zich ook voor een groot deel af in Spanje, waar ik het liefst locatie-onafhankelijk werk. Precies dat gevoel van vrijheid gun ik jou ook.

Dit is geen tijdmanagement-boekje

Je hebt vast al het nodige geprobeerd. Een planner, vaste kantooruren voor jezelf, de regel dat de telefoon na 20:00 uur op stil gaat of misschien zelfs een cursus over productiviteit, met tips die je inmiddels dromend kunt opnoemen.

Het probleem is: je weet allang wát je zou moeten doen. Je hebt alleen niemand die het voor je doet. En dus zit je, weer, om 22:00 uur met je laptop op schoot, terwijl je eigenlijk was begonnen om vrij te zijn.

Dit boekje gaat niet over harder werken, vroeger opstaan of nóg een to-do-app. Het gaat over één simpel, keihard bewezen principe: **hoe snel je reageert op een potentiële klant bepaalt bijna alles**, en waarom dat helemaal niet betekent dat jij degene moet zijn die 's avonds nog typt.

"Ik ben niet lui. Ik heb gewoon geen extra uren over."

Als dat herkenbaar is, lees dan door. Dit is de gids die je had willen hebben voordat je die derde planner-app downloadde.

Waarom snelheid alles is

Er is een cijfer dat de meeste ondernemers niet kennen en dat direct verklaart waarom sommige agenda's altijd vol zitten en andere niet.

391%

HOGERE KANS OP CONVERSIE WANNEER JE BINNEN 5 MIJNUTEN REAGEERT OP EEN NIEUWE KLANT, VERGELEKEN MET EEN REACTIE NA EEN UUR (BRON: HARVARD BUSINESS REVIEW-ONDERZOEK NAAR LEADOPVOLGING).

Nog opvallender: uit een analyse van 3,5 miljoen leads bleek dat reageren in de eerste minuten tot 436 keer meer conversie oplevert dan een reactie na 30 tot 60 minuten. En toch reageert slechts 7% van de bedrijven binnen die cruciale eerste 5 minuten.

Dat betekent twee dingen. Eén: de meeste van je concurrenten laten hier fors omzet liggen. Twee: het is dus helemaal niet moeilijk om je te onderscheiden. Je hoeft alleen niet bij die 93% te horen die te laat reageert.

Waarom dit voor jou nog harder telt

Bij Salons, fotografen, coaches en andere persoonlijke dienstverleners is het effect nog sterker dan gemiddeld: mensen die een bericht sturen, vergelijken je vaak direct met twee of drie andere aanbieders. Wie het eerst en duidelijkst reageert, wint het merendeel van die vergelijkingen. Niet per se wie het beste aanbod heeft.

“Je verliest geen klanten omdat je slecht bent in je vak. Je verliest ze omdat je pas 's avonds reageert.”

De verborgen kosten van “ik doe het vanavond wel”

Elke keer dat je een bericht ‘voor vanavond’ bewaart, gebeurt er iets onzichtsbaars: de klant gaat verder zoeken, jij draagt de rest van de dag een onderhuids schuldgevoel mee, en ‘s avonds beland je, moe met minder geduld, alsnog achter je laptop.

23%

VAN ALLE BINNENKOMENDE OPROEPEN/BERICHTEN BIJ NEDERLANDSE MKB-ONDERNEMINGEN WORDT GEMIST OF TE LAAT BEANTWOORD, MET GEMIDDELD DUIZENDEN EURO'S AAN OMZETVERLIES PER JAAR TOT GEVOLG.

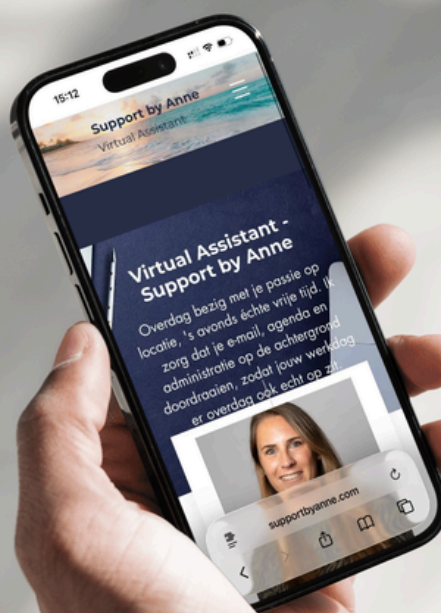
Daarnaast blijkt uit onderzoek dat 68% van de klanten afhaakt als ze niet snel iemand aan de lijn of op de app krijgen. En van de mensen die geen gehoor krijgen, probeert 85% het niet nog een keer. Ze zoeken gewoon verder.

Ondertussen betaal jij de prijs op een heel ander vlak: Nederlandse ondernemers besteden gemiddeld 16 uur per week aan administratieve taken, twee volle werkdagen. Onderzoek onder groeiende ondernemingen laat zien dat dit oploopt tot 36% van de hele werkweek.

Het venijnige tweeledige verlies

Je verliest dus niet alleen potentiële klanten omdat je laat reageert. Je verliest ook je avonden aan werk dat, als het overdag of automatisch geregeld zou zijn, nooit bij jou terecht had hoeven komen.

Dat is precies waarom 'harder je best doen om sneller te reageren' nooit de oplossing is. Je hebt al geen tijd over. Wat je nodig hebt is een systeem waarin de snelheid niet van jouw avonduren afhangt.



Het systeem: de 5-minuten regel in de praktijk

De 5-minuten regel betekent niet dat jij binnen 5 minuten moet reageren. Het betekent dat je bedrijf dat doet, ook als jij met een klant bezig bent, aan het koken bent, of allang in bed ligt. Dat vraagt drie bouwstenen.

BOUWSTEEN 1

EEN DIRECTE, AUTOMATISCHE EERSTE REACTIE

ZODRA IEMAND EEN BERICHT STUURT (VIA JE WEBSITE, DM OF WHATSAPP), KRIJGT DIEGENE DIRECT EEN BEVESTIGING: "BEDANKT VOOR JE BERICHT, JE KRIJGT BINNEN [TIJD] EEN PERSOONLIJKE REACTIE." DIT ALLEEN AL VOORKOMT DAT EEN KLANT VERDER GAAT ZOEKEN. DE ONZERKERHEID IS WEG.

BOUWSTEEN 2

EEN CENTRALE, ACTUELE AGENDA

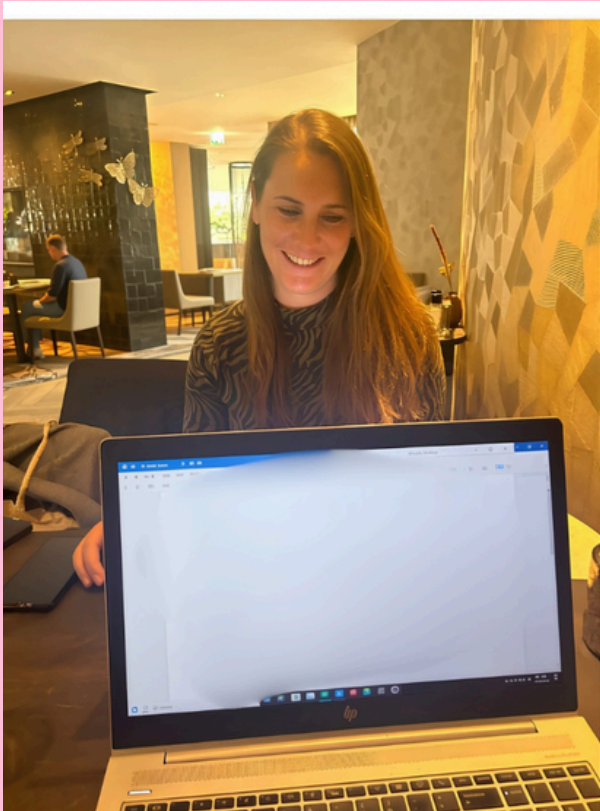
ZOLANG JE AGENDA VERSPREID STAAT OVER JE HOOFD, WHATSAPP EN EEN NOTITIEBLOK, KAN NIEMAND (OOK JIJ ZELF NIET) SNEL EN FOUTLOOS REAGEREN. ÉÉN SYSTEEM WAARIN BESCHIKBAARHEID ALTIJD KLOPT, IS DE BASIS WAAROP ALLES DAARNA GEBOUWD WORDT.

BOUWSTEEN 3

IEMAND (OF IETS) DAT DE OPVOLGING OVERNEEMT

DIT IS DE STAP DIE DE MEESTE ONDERNEMERS OVERSLAAN EN DIE HET VERSCHIL MAAKT. EEN VIRTUELE ASSISTENT DIE JE BERICHTEN, AGENDA EN EERSTE KLANTCONTACT OVERNEEMT, ZORGT ERVOOR DAT DE 5-MINUTEN REGEL OOK GELDT OP DE AVONDEN EN MOMENTEN DAT JIJ NIET ONLINE BENT.

Waarom dit ook zonder extra personeel kan



De meest gehoorde bezwaren tegen dit systeem zijn steevast dezelfde: *“ik ben nog niet groot genoeg voor een assistent”* en *“een medewerker aannemen is veel te duur en te veel gedoe.”* Beide kloppen.. .. voor een vaste medewerker. Niet voor een virtuele assistent.

De markt voor virtuele assistentie groeit wereldwijd met zo'n 23-25% per jaar en de administratieve ondersteuning, precies dit soort werk, is daarbinnen het grootste segment. Steeds meer ondernemers ontdekken dat ze niet hoeven te kiezen tussen ‘alles zelf doen’ en ‘een dure, fulltime medewerker aannemen’.

Wat er in de praktijk verandert

- Nieuwe berichten krijgen binnen 5 minuten een reactie, ook als jij met een klant bezig bent
- Je agenda wordt actief bijgehouden, in plaats van dat jij hem 's avonds moet bijwerken
- Je terugkerende administratie (facturen, herinneringen, bevestigingen) loopt op de achtergrond door
- Jij bepaalt en beslist nog steeds alles. Je bent alleen niet meer degene die het uitvoert.

Het resultaat is niet dat je minder ondernemer bent. Het is dat je weer de ondernemer wordt die je voor ogen had toen je begon: iemand die haar vak uitoefent, met een systeem eronder dat gewoon doorloopt.

Jouw actieplan voor deze week

Je hoeft dit allemaal niet in één dag te veranderen. Begin deze week met de volgende stappen:

- Breng in kaart hoeveel berichten je gemiddeld per dag pas 's avonds beantwoordt.
- Zet een automatische eerste reactie aan op je belangrijkste kanaal (DM, Whatsapp of contactformulier).
- Breng je agenda samen op één plek. Geen losse schriftjes of chatberichten meer.
- Schrijf op welke drie taken je het liefst nooit meer zelf zou doen 's avonds.
- Onderzoek wat het je daadwerkelijk kost om die taken uit handen te geven. Vaak is dat minder dan de omzet die je nu misloopt.

“Stel je voor: je klapt je laptop om 18:00 uur dicht.. .. en dat is het dan ook echt.”

JE HOEFT DIT NIET ALLEEN TE DOEN

Alles in dit boekje kun je zelf opzetten. Maar als je liever hebt dat iemand het gewoon voor je regelt, je agenda, je berichten, je administratie, dan is dat precies waar Support by Anne voor bestaat.

Ben je benieuwd hoe dat er voor jouw bedrijf uit zou zien? Stuur mij een berichtje en we plannen een vrijblijvend gesprek.

[GA NAAR MIJN WEBSITE](#)

[VOLG MIJ OP INSTAGRAM](#)