

HOW TO 2

HOE STEL IK EEN EVENWICHTIG  
CONTRACT OP MET EEN  
RESULTAATGEBONDEN BONUS-  
MALUS?



FIERCE TACTICS





## INTRINSIEKE MOTIVATIE

- Iedereen wint bij positieve resultaten
- Focus op de juiste KPI's
- Motiverende samenwerking

## RESULTAATS- VERBINTENIS

- Variabele verloning op basis van resultaten
- Vergoeding op basis van resultaat ipv aanwezigheid

## MATUUR

- Geen micromanagement nodig (bv. productiviteit)
- Vertrouwen: leverancier krijgt vrijheid voor eigen initiatieven en analyses (1+1=3)

## VOOR WIE?

- Facilitaire dienstverlening, verkoop, productie...
- Klantendiensten, account management, productie, transport...

# EVENWICHTIG CONTRACT?





# ELEMENTEN

Klantgerichte en motiverende KPI's & doelstellingen

Variabele verloning met resultaatgebonden en evenwichtige bonus-malus (max -15% & +15%)

Legenda met beschrijving en meting KPI's (SMART)

Randvoorwaarden (capplan, forecasting, trainingskosten, kwaliteitstesten,...)



Vergoeding geleverd werk (contact, sale, product) of productieve minuut

Opvolgstructuur per interval

Financiële voorwaarden verrekening bonus-malus

Evoluerende targets

# VOORBEELD: CONTRACT VOOR ADMINISTRATIEVE OPROEPEN

## LEGENDA

FIRST CONTACT RESOLUTION

"# klanten dat binnen 2 weken niet opnieuw contact nam / # klanten dat contact nam"

Berekend op 11de werkdag M+1

## VERREKENING B/M

Per kwartaal

## KPI IN PROGRESSIE

Retentie vanaf M7

SL vanaf M4: 85/60

PRICING	B/M	M2	M1	S	B1	B1	WEGING
	Impact	90%	95%	100%	105%	110%	
	Prijs/call	€9	€9,5	€10	€10,5	€11	
KPI'S	FCR 2 weken	70%	75%	80%	85%	90%	20%
	CES op 5	3	2,5	2	1,5	1	20%
	Retentie/6m	80%	82,5%	85%	87,5%	90%	20%
	SL 80/60	70%	75%	80%	85%	90%	15%
	SL 90/120	85%	87,5%	90%	92,5%	95%	15%
	Direct debit	5%	7,5%	10%	12,5%	15%	10%

## RANDVOORWAARDEN

Forecasting vs actuals:

<90%: uitbetaling 90% contacten

>115%: geen malussen mogelijk

Rolling 3 maanden

Kwaliteitstest: maandelijks, > 85%



# SANDRA DEBECKER

## FIERCE TACTICS



+32 485 24 67 67



sandra@fiercetactics.business



www.fiercetactics.business



@fiercetacticsbusiness

