

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

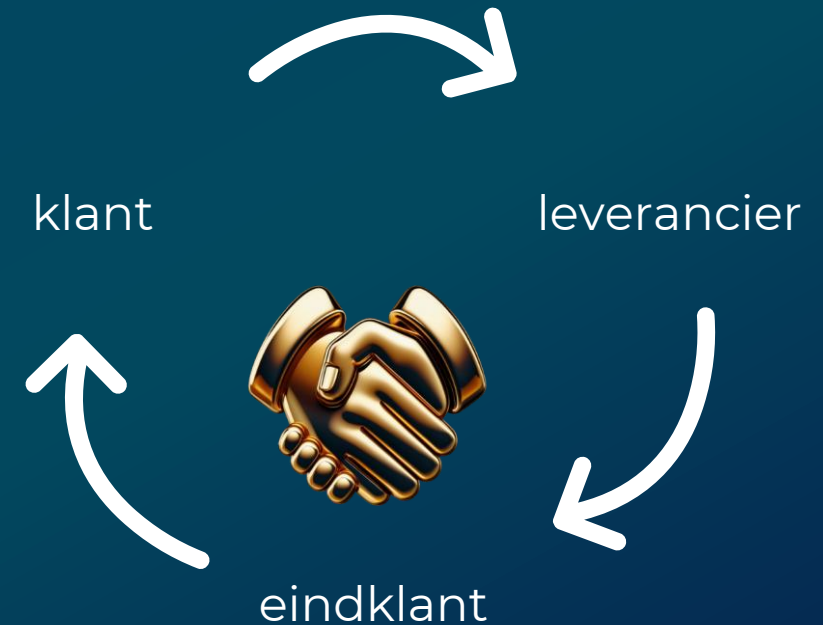
MATUUR

- 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 maand 7

SL vanaf maand 4: 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](https://www.youtube.com/@fiercetacticsbusiness)