

Blik van buiten

De RSM-factor

Roberto Flören is RSM Hoogleraar Familiebedrijven en Bedrijfsoverdracht verbonden aan Nyenrode Business Universiteit

Ik koop ons brood altijd bij de warme bakker in ons dorp Linschoten en niet bij de lokale supermarkt. Toch is deze uitstekende supermarkt dichterbij en kan je er gemakkelijker parkeren. Het brood is er nog goedkoper ook. Waarom betaal ik toch liever meer en loop ik om? Simpel, omdat wij het brood daar een stuk lekkerder vinden en de service van de bakker beter en persoonlijker is.

Maar waarom doen bestaande en nieuwe klanten dan eigenlijk graag zaken met RSM? Toch niet omdat RSM zulke goede accountants en fiscalisten in dienst heeft? Ik twijfel er niet aan dat de RSM-medewerkers goed zijn. Maar zijn zij nou echt onderscheidend beter dan de accountants en fiscalisten van de concurrentie? Vast niet. Die komen veelal van dezelfde universiteiten en hogescholen, hebben evenveel kennis als de RSM-medewerkers en hun dienstverlening zou niet substantieel in prijs verschillen. De vraag blijft dus: Waarom dan toch klant zijn of worden bij RSM?

Ik mag nu vanuit Nyenrode ruim een jaar samenwerken met RSM. En ik kan eerlijk zeggen: het is een erg leuke club met heel veel goede en enthousiaste mensen. Je merkt dat veel energie aanwezig is en RSM met de veranderende markt meegaat. Een goed voorbeeld is het project familiebedrijven, waar de Adviesgroep Familiebedrijven van RSM in samenwerking met Nyenrode, de dienstverlening aanpast aan de dynamiek en emoties van familiebedrijven. Zo houden wij rondetafelbijeenkomsten met familiebedrijven, organiseren wij netwerk- en platformbijeenkomsten en ontwikkelen wij nieuwe, specifieke diensten voor familiebedrijven. Echt een supermooi traject waarbij ik zie dat veel klanten en prospects zich herkennen in de aandacht voor hun familiebedrijf.

Deze herkenning maakt dat klanten en prospects graag zaken doen met RSM, omdat RSM zich hierin onderscheidt van de concurrentie. In mijn bezoeken aan RSM-kantoren en gesprekken met medewerkers en klanten blijkt gelukkig dat niet alleen de aandacht voor de dynamiek voor familiebedrijven RSM onderscheidt, ook hoor je over andere specialisaties als bedrijfswaardering, onroerend goed, private wealth en international tax. En vergeef mij mijn onwetendheid, zo zullen er vast nog meer specialismen zijn waar ik op dit moment nog onbekend mee ben.

Deze onderscheidende specialisaties vormen de RSM-factor, die de continuïteit garanderen en groei faciliteren. Daarvoor lopen klanten graag een blokje om en zijn zij zelfs bereid om een beetje meer te betalen. Net als ik bij onze bakker.

