

“Waarmee kan ik u van dienst zijn?”

Remeha verzorgt een eendaagse 'Ladies training', gericht op vrouwen die meewerken in het eigen bedrijf, of zorg dragen voor mondelinge of telefonische storingsafhandeling. Technisch instructeur Marius Valk, werkzaam bij de Apeldoornse verwarmingsspecialist, leidt de trainingen. Hij is vol lof over de deelnemers: “Ze zijn enthousiast, gemotiveerd en maken straks het verschil.”

Valk is niet alleen kundig op het gebied van techniek. Vijftien jaar lang had hij zelf een installatiebedrijf, samen met zijn vrouw. Daardoor weet hij uit eigen ervaring hoe belangrijk goed en professioneel contact met klanten is én dat de inbreng van de vrouw daarbij essentieel is. Aanvankelijk verliep de interactie met klanten in het bedrijf van Valk vrij traditioneel. “Mijn vrouw deed de admi-

nistratie. En als er eens bezoek was van een vertegenwoordiger of iemand die iets van mij wilde, dan was het eigenlijk altijd: de man binnen het bedrijf is het belangrijkste. Een reisje met de fabrikant of groothandel? De man wordt ervoor uitgenodigd. Zo gaat het vaker. Leuk hoor dat die mevrouw er ook is, maar daar houdt het wel mee op. Op een bepaald moment heb ik ge-

zegd: laten we een dag met de dames gaan organiseren. En dan heb ik het niet over een Jip- en Janneke-uitje”, zegt Valk met een grijns. “Nee, we stropen de mouwen op en gaan stevig aan de bak. Sleutelen aan ketels om een technisch fundament te leggen en oefenen in effectief contact met klanten. Het is toch zonde als het potentieel van de vrouw in het bedrijf niet wordt benut?”

Wauw!

“Mijn vrouw nam ook de telefoontjes inzake storingsaan”, vervolgt Valk. “Zij was inmiddels zo getraind dat ze goed antwoord kon geven en de hele voorbereiding kon maken. En ze wist in te schatten of het nodig was een monteur te sturen. Als die monteur dan op weg ging, wist hij al wat er aan de hand was en wat voor onderdelen hij moest meenemen naar de klant. Hij ging dus geheel voorbereid op pad. Dat is voor ons prettig, voor de monteur in kwestie en zeker ook voor de klant. Je moet elkaar een beetje scherp houden en dat liep gewoon perfect. Sterker, de monteurs gingen daar op een zeker moment zelf op inspelen. Kwamen ze bij een klant en zeiden ze: ‘Goedemiddag, meneer/mevrouw, u heeft een storing in die of die ketel, het display geeft deze code aan. Vanmorgen is telefonisch al een aantal stappen met u doorgenomen, maar helaas heeft dat geen verbetering gebracht. We gaan maar eens even kijken waar het ‘m in zit.’ Dan denken die mensen van ‘Wauw! Die hebben aardig wat aandacht aan mij besteed!’ En zo is het balletje van de training gaan rollen. Een professionele, klantgerichte benadering moet geen kwestie zijn van goed geluk, maar een structureel onderdeel van de bedrijfscultuur.”

Hou het initiatief

Maar nu de praktijk van alledag. De telefoon gaat, een klant belt en de ‘vrouw des huizes’ neemt op. ‘Installatiebedrijf De Ketel, met Nellie...’ “Ai, zo geef

je het initiatief meteen uit handen”, doceert Valk. “Hoe denk je dat zo’n gesprek verder gaat? Hoogstwaarschijnlijk reageert de klant met zoiets als: ‘Dag mevrouw, ik heb een probleem met mijn verwarming, kunt u mij degene geven die daarover gaat?’ Kans gemist. En het is zo simpel!” Enthousiast vertelt Valk hoe zo’n gesprek idealiter verloopt. Weer neemt Nellie de telefoon op, maar nu net een tikje anders. ‘Goedemiddag, Installatiebedrijf De Ketel. Met Nellie Jansen. Waarmee kan ik u van dienst zijn?’

“Vertel mij eens wat ik voor u kan doen. Op die manier moet je het gaan brengen. Jij houdt het initiatief en je kunt zelf de eerste stappen zetten met de klant. ‘Ik heb een probleem met mijn ketel.’ ‘Oké, we gaan kijken. Mag ik uw postcode? Ik zal even kijken of ik misschien wat voorbereidingen kan treffen om te zien of er een monteur naar u toe moet. Zou u zo vriendelijk willen zijn om even naar de ketel te gaan?’ ‘Ja, doe ik.’ ‘Prima. U staat nu voor de ketel? Wat ziet u op het display?’ ‘Ja, dat knippert.’ ‘En wat knippert er dan?’ Et cetera. Stap voor stap inventariseer je het probleem. En als er dan toch een monteur gestuurd moet worden, begrijpt de klant dat het nodig is. Een goede samenwerking tussen klant en dienstverlener is heel belangrijk. En dat begint bij degene die de telefoon aanneemt.”

Plat Grunnings

Uiteraard worden de wijze lessen geëfend. Valk, in zijn rol als klant, belt iedere deelnemer in het lokaal met een probleem, vraag of klacht. “In het begin zaten ze er een beetje tegenaan te hikken, het ‘nieuwe’ telefoneren. Want was dat nu wel nodig allemaal? Maar al gauw ontstond er een sfeer van ‘Ja, dat werkt toch wel een stuk beter.’” Valk maakt het de dames niet te gemakkelijk. Hij kruipt soepel in de huid van een ‘lastige klant’, of werpt een taalbarrière op. Met zichtbaar plezier demonstreert

Valk een soort plat Grunnings, waar ook de schrijver van dit artikel even niet van terugheeft. Nemen ze nietsvermoedend de telefoon op, en dan...”, grinnikt de technisch instructeur. Om situaties goed in te kunnen schatten, moeten de deelnemers aan de Ladies training ook fundamentele kennis hebben van de techniek. Die krijgen ze volop aangereikt. En wel interactief. “Tijdens het ontwikkelen van de cursus rees de vraag: moeten we de dames ook laten sleutelen? Van meet af aan was ik daar een groot voorstander van.

In het begin zijn de deelnemers nog wat onzeker, maar eenmaal aan de slag, worden ze bloedfanatiek. De handen vliegen van links naar rechts. Het is echt super. Inmiddels loopt de training een aantal jaren. En als er in al die tijd één ding duidelijk is geworden, dan is het wel dat de-vrouw-in-de-zaak een groot potentieel vertegenwoordigt. Tijdens de Ladies training proberen we dat naar boven te halen en een boost te geven. Zodat de dames daarna, in het eigen bedrijf, het verschil gaan maken.” *



Afwisselend programma

De Ladies training van Remeha bestaat uit verschillende onderdelen. Tips en trucs voor het stellen van een juiste diagnose staan op het programma, maar ook een bezoek aan de assemblagehal. En natuurlijk leren de deelnemers over de ins en outs van de ketels.

Heeft u belangstelling voor de Ladies training? Meer informatie vindt u in de digitale uitgave van dit artikel, op www.merlijn digitaal.nl.

