

Bij Douwe Egberts Coffee Systems Nederland bv worden alle service engineers door IMK Incompany opgeleid tot ambassadeurs

“We willen op alle fronten goed zijn. Technisch gezien doen we het al goed bij klanten. Natuurlijk willen we ook de relatie met die klant goed onderhouden. Dat betekent dat van onze service engineers naast hun technische vaardigheden ook uitstekende communicatieve vaardigheden worden verlangd.” Bij Douwe Egberts Coffee Systems (DECS Nederland), onderdeel van het wereldwijde Sara Lee concern, volgen gedurende twee jaar alle service engineers de training *Communicatieve vaardigheden*.

Aan het woord zijn: Hans Achenbach, HR manager Human Resources

(foto links) en Francis Beens, Senior Manager DECS Operations (foto rechts).



Onderscheiden door perfecte service

Hans Achenbach: “Als je het goed doet, dan valt dat niemand op. Slechte service blijkt vaak een heikel punt in een onderhandelingsproces. Dit is één van de redenen waarom we hebben besloten om de communicatieve vaardigheden van alle service engineers te trainen. Daarnaast zijn we er ons terdege van bewust dat de concurrentie toeneemt. Van een A-merkfabrikant verwacht een klant niets anders dan uitstekende service. Dit is een kans om ons te onderscheiden.”

Afstoffen van latente kennis

De service engineers van DE Coffee Systems komen dagelijks bij klanten over de vloer. Bij aanvang van een klantraject heeft een DE-klant alleen contact met een commerciële accountmanager. In de loop van het traject verdwijnt die buiten beeld en komt de service engineer in beeld. Vanaf dat moment is hij de ambassadeur van het bedrijf. Francis Beens: “In de meeste gevallen is de aanleiding van klantcontact een technische storing. Dat betekent simpelweg een ontevreden of in ieder geval een teleurgestelde klant. Uiteraard zijn we goed in het oplossen van het technisch euvel. Maar minstens zo belangrijk is hoe we overkomen bij de klant. Hoe presenteren we ons, hoe gaan we om met klachten, hoe vangen we een koopsignaal op en hoe sluiten we een bezoek af? Het ontbreekt onze medewerkers overigens niet aan communicatieve vaardigheden. We doen het op dat front zelfs best goed, maar de eenduidigheid ontbrak. Bovendien bleek het noodzakelijk om latente kennis op dit vlak eens goed af te stoffen.”

Aan den lijve ondervinden

Voor aanvang van de trainingen is een nulmeting gedaan. Francis Beens: “Er is gemeten welke kennis we al in huis hebben, hoe die kennis wordt ingezet en wat we gezamenlijk willen bereiken. Zo werd duidelijk waar we aan moesten werken. Een belangrijk onderdeel van de training zijn de rollenspellen. Hiervoor worden voorbeelden uit de praktijk gebruikt. Opvallend was dat in eerste instantie erg vanuit eigen denkpatronen werd gehan-

*‘Als je de tevredenheid van een klant hebt kunnen
beïnvloeden, voelt dat heel goed’*

deld. Door een spiegel voor te houden en nieuwe technieken aan te leren, bleken de cursisten snel in staat om uit de eigen denkpatronen te stappen. Hierdoor ontwikkelden zij een nieuwe en verfrissende kijk op klantsituaties. Uiteindelijk kunnen we met elkaar een communicatiestandaard met een gedegen draagvlak ontwikkelen. Zonder draagvlak hebben standaarden weinig waarde. Mensen moeten aan den lijve ondervinden waarom een bepaalde houding van hen wordt verwacht.”

Betrokken trainers uit de eigen regio

Het succes van de training hangt volgens Hans Achenbach grotendeels van de trainer af. “De betrokken trainers komen ook uit het werkgebied van de cursisten. Dat is een pluspunt omdat ze het dialect kennen en goed bekend zijn met de culturele verschillen. Zo kan bijvoorbeeld de perceptie van ‘op tijd komen’ of de wijze van groeten verschillen.”

Resultaten

Hans Achenbach: “Uit onze periodieke klantenquête blijkt dat het gedrag van onze technici de afgelopen vier maanden beter wordt gewaardeerd. Dat bevestigt dat de training daadwerkelijk zijn vruchten afwerpt. De tevredenheid en betrokkenheid van de service engineers zelf is ook verbeterd. Als je de tevredenheid van een klant hebt kunnen beïnvloeden, voelt dat heel goed.”