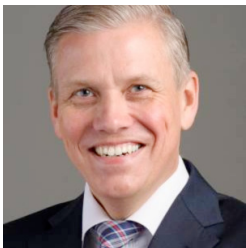


Augustus 2016

PiTtiG

NIEUWSBRIEF



Robert-Jan Steegman

Bestuurder WTG /
Voorzitter Stuurgroep
PiTtiG

De zomervakantieperiode zit er al weer bijna op. Ik hoop dat jullie van een welverdiende vakantie hebben genoten.

In deze eerste nieuwsbrief na de zomervakantie komt één van de cursisten van PiTtiG aan het woord. Ervaringen uit eerste hand! Julien Mulder van Plieger behoort tot de tweede groep van kandidaten die medio 2017 verwachten af te studeren voor PiTtiG sales MBO-4. We staan ook even stil bij de evaluatie van proeftrainingen in het Feijnoord-, PSV- en PEC Zwolle stadion. Ook in het nieuwe seizoen worden deze voortgezet. Tot slot volgt nog een update uit de klankbordgroep over PiTtiG Logistiek.

SNEAK PREVIEW?

Ga naar onze website en klik op 'demo bekijken'.

www.pittiglogistiek.nl

Update uit de klankbordgroep PiTtiG Logistiek

PiTtiG Logistiek, het trainings- en opleidingsprogramma voor werknemers in de logistiek binnen de branche, wordt afgesloten met een mbo-diploma. Uiteraard moet het daarom voldoen aan alle eisen die gesteld worden aan een mbo-opleiding.

Daarom zijn we bij het ontwikkelen van het programma ook nauw opgetrokken met ROC Da Vinci. Soms best lastig: PiTtiG Logistiek is bedoeld voor werkenden die al behoorlijk wat kennis in de logistiek hebben opgedaan, de mbo-opleiding Logistiek Medewerker en Logistiek Teamleider is in de basis gericht op starters. Toch zijn we ervan overtuigd dat er een mooi programma is ontstaan, dat niet alleen de theoretische basis van deelnemers verbreedt maar hen ook alle kansen geeft om hun vaardigheden in de praktijk te vergroten en daadwerkelijk het verschil te kunnen maken met thema's als procesmatig werken, kosten in de keten, het verhogen van de uitleveringsgraad, 5S en veiligheid & gezondheid. Juist met die thema's blijkt het programma ook perfect aan te sluiten bij de actuele ontwikkelingen die bij het mbo gaande zijn.

Vanaf dit jaar bestaat een flink deel van een mbo-opleiding uit keuzedelen: een vrije ruimte die studenten naar keuze kunnen vullen met branche-specifieke onderwerpen of andere vormen van verdieping. De verbetermodules van PiTtiG Logistiek lenen zich hier uitstekend voor.

En dat betekent een mooi stukje meerwaarde van het mbo-diploma.

“Dit is echt gericht op de praktijk van de Technische Groothandel branche.”

Marien Kempeneers

Klankbordgroep Logistiek

Inspirerende seizoens- opening PiTTiG Sales

Op 21 en 22 april heeft Human Talent Groep 'het trainingsseizoen geopend' met een gratis drietal PiTTiG Sales bijeenkomsten in het Feyenoord, PSV en PEC Zwolle stadion.

Met een goede opkomst van zo'n 30 deelnemende technische groothandels van de WTG is na een korte inleiding over PiTTiG een boeiende en leerzame verkooptraining verzorgd. Na afloop was er een interessante rondleiding in de catacomben van het stadion. We hebben een fraaie, volledig ronde en roodgekleurde kleedkamer met sfeerverlichting voor de PSV-spelers mogen bewonderen (zie foto). Pikant en opmerkelijk detail: 12 fraaie douches voor de Eindhovenaren versus 9 douches voor de sobere grijze vierkante gastenkleedkamer. De spelers van de tegenpartij moeten dan maar even wachten zullen we maar zeggen. De lijfspreuken aan de muur van het PSV stadion spraken natuurlijk boekdelen voor de deelnemers aan de verkooptraining: "He who does not want to win has already lost".

"The future belongs to those who believe in their dreams."



Wat hebben we nu nog meer meegenomen en geleerd van het voetbal?

Om de woorden van Toon Gebrands maar eens te aan te halen is topsport 80 procent voorbereiden en 20 procent presteren; bedrijfsleven is 90 procent presteren en nauwelijks trainen en voorbereiden. "Een topsporter is vijf dagen bezig om zich voor te bereiden voor de wedstrijd. Daarbij gaat alles om de voorbereiding op allerlei gebieden: fysiek, mentaal, strategisch, videobeelden bekijken, een strijdplan maken, het trainen van de tactiek, zelf er mentaal klaar voor zijn en ga zo maar door. In het bedrijfsleven is iedereen elke dag bezig met presteren maar is de voorbereiding totaal ondergesneeuwd. Gevolg is, dat de tijd meestal uitloopt en iedereen ervaart, dat het niet soepel loopt".

Motto:

Hoe beter voorbereid en getraind des te minder 'reparatiewerk' achteraf. Effectiever dus.

PiTTiG neemt deze handschoen graag op. We zetten het succes van deze proeftrainingen in de regio met enthousiasme voort. Met een proactieve kwaliteitsimpuls helpen we de technische groothandelssector met een effectieve marketing- en salesspirit aan duurzaam concurrentievoordeel, ook binnen een toenemende internationale competitieve context!

OOK UITGENODIGD WORDEN VOOR EEN GRATIS PROEFTRAINING?

Neem dan contact op met Gijswim de Haas
gijswim@pittig.nl
06 - 43 10 74 16



In september starten we zowel voor PiTTiG Sales als voor PiTTiG Logistiek met nieuwe groepen.

Er zijn er nog enkele plaatsen beschikbaar. Graag wijzen wij u voor de gediplomeerde MBO-2, -3 en -4 programma's nog op de forse subsidie die maximaal € 2.700,- per deelnemer per jaar bedraagt. Schrijf u nu in profiteer van deze ruimhartige subsidiemogelijkheid op: <http://www.rvo.nl/subsidies-regelingen/subsidieregeling-praktijkleren>

Natuurlijk kunt u ook kiezen voor een interventie op maat. Gezamenlijk stellen wij dan uw opleidingsbehoefte vast en doen wij een 'in company' voorstel.

“Vroeger als een klant ‘nee’ zei was het, wat nu dan?”



Wie? Julien Mulder (28)

Wat? Verkoper binnendienst en deelnemer PiTTiG MBO-4

Waar? Plieger

Julien Mulder is 28 jaar en sinds 2012 vertegenwoordiger bij Plieger. Al tijdens zijn stage op ROC Aventus werd hem gevraagd te komen werken als verkoper binnendienst. Plieger bood hem volop ontwikkelingsmogelijkheden. Inmiddels al weer ruim 7 jaar werkt hij daar met veel plezier. Julien maakt met vier andere collega's deel uit van de tweede groep PiTTiG MBO-4 deelnemers (trainees) en is medio 2015 begonnen. Volgend jaar hoopt hij zijn opleiding met succes af te sluiten.

Wat vind je van het verbeterprogramma PiTTiG Sales

“Het is voor mij een soort van herhaling en verdieping. Die herhaling is ook wel goed denk ik. Het is tegelijk een behoorlijke verdieping en heeft voor mij de ogen wel geopend. Je gaat echt in op wat je nog kan verbeteren. Toentertijd liep het nog wel eens spaak in een gesprek. Ik kan nu al wel merken dat ik daar met gesprekstechnieken wat makkelijke doorheen kom. Door een paar simpele weetjes te hebben lukt het allemaal wat beter”.

Doe je het anders dan voorheen voordat je de training deed?

“In situaties met dominante klanten zeker. Open vragen stellen, diepte vragen, trechtersvragen stellen pas je veel meer toe,

alsook het vragen om de order (bijv.: “is het al opdracht?”).

Je bent bewuster bezig met vragen en doorvragen. Voorheen deed ik er niet mee wat ik moest doen en Jack (de trainer) heeft daar veel op gehamerd dat met die vragen er zo veel informatie uit die klant komt. Jack gaf dan aan: ‘Ga daar nu mee bezig’. ‘Probeer daar nu eens wat meer uit te halen’ en dat is enorm goed gegaan de laatste tijd”.

Wat spreekt je het meeste aan als je op dit eerste jaar terugkijkt? Welk onderdeel?

“Het ja-ritme is me bijvoorbeeld heel erg goed bijgebleven. Creëer een ja-ritme. Dit zijn wel van die dingen die ik mee krijg in een gesprek. We zijn nu bezig met een opbouwend ja-ritme. Dat gaat onbewust toch wel een beetje deel van je eigen aanpak worden. Dat is mooi om te zien. Doorvragen en er wat mee doen en dan ook nog laten bevestigen door gebruik van het ‘ja-ritme’. “Van Vakleer leer ik ook veel. Dat is theorie die ik op de opleiding logistiek vestigingsleider wat minder gehad heb. Dus het ingaan op de bedrijfseconomie, marketing en de verkoop”.

Hoe heb je de nulmeting naar klanten / collega's ervaren?

“Ik kreeg af en toe een onvoldoende en daar schrok ik toch wel van. Je doet immers wel je best. De ervaring was wel ogen openend. Het is de eerste keer dat ik mijn klanten vraag wat vind je van mij en van mijn werk en hoe ik het uitstraalde. Ik werd wel ineens wakker geschud”.

Kon je er ook iets mee?

“Ja, ik moet toch mijn algemene beeld op zien te krikken. Was wel even confronterend”.

En onder de collega's?

“Ander beeld onder collega's. Ten eerste was niet helemaal duidelijk hoe ze mij moesten waarderen. Het beeld was wel redelijk positief onder collega's”.

Hoe vond je de module Leadmanagement?

“Vond ik een hele goeie. Want daar wordt ook veel te weinig mee gedaan intern. Daar heb ik wel aanpassingen in gemaakt. Nu hebben we afgesproken dat we een nieuwe klant binnen twee weken bezocht moeten hebben en het ook voor mekaar moeten hebben dat die klant in het systeem staat. Mits die branche gerelateerd is. Waar ik ook achter ben gekomen door middel van die vragen dat klanten het toch wel fijn vinden dat ze alvast weten wie hun vaste contactpersoon is binnen Plieger. Een nieuwe klant wordt door onze vast binnendienstman/vrouw nu direct gebeld. We stellen ons voor en vragen dan wat de wensen zijn en

“Vroeger als een klant ‘nee’ zei was het, wat nu dan?”

Julien Mulder - Verkoper binnendienst en deelnemer PiTTiG MBO-4

wat die verwacht van jou en dat soort zaken. In het kader van leadmanagement doen we nu ook veel meer acties richting klanten”.

Heb je ook een beeld wie nu precies je klanten zijn?

“Vroeger was elke klant belangrijk. Iedereen evenveel aandacht geven. We zien nu wel in dat dit praktisch onmogelijk is en dat we eerder keuzes maken. Segmentatie heeft mij wel geholpen bij de vraag wie nu eigenlijk onze topklanten zijn en wie moeten we nu ‘pamperen’. Op basis van de segmentatie en enkele criteria komen we tot een top5”.

Deden jullie voorheen minder aan segmentatie?

“Eigenlijk helemaal niet. Segmentatie was meer vanuit mijn gevoel; dit is een goede klant, die maakt het me te moeilijk. Nu probeer er ook voor te zorgen dat een ‘moeilijke’ klant een top 5 klant wordt. Dat gaat wat makkelijker nu en dat je weet van wat je topklanten zijn. Dus als die mij bellen altijd direct actie. Bij minder belangrijke klanten, onder in de top40 maken we nu meer een planning”.

Wat vond je van de module verkoopcultuur ?

“We laten de binnendienst nu de klant bellen. We hebben het nu beter voor elkaar. Als je een telefoontje over een project krijgt vraag dan eens door. Hebben zij al opdracht? Mogen wij het leveren? Wanneer gaat het spelen? Wat zijn de voorwaarden? We vormen dan een eenheid. Verkoopcultuur heeft wel wat meer tijd nodig dan een jaar”.

En bezwaartechnieken? Zijn die nog voorbij gekomen?

“Hoe mooi en makkelijk je bezwaren kunt parkeren of een vraag kan stellen waardoor het toch weer een ‘ja’ wordt. Vroeger als een klant ‘nee’ zei was het, wat nu dan? Nu gebruik ik heel simpel de vraag: “Wat zou ik eraan moeten doen waardoor die nee een ja wordt”? En dan moet de klant wel. Wat in 85% van de gevallen dan toch weer tot een gesprek leidt waarmee je weer informatie boven tafel krijgt. Je wordt zelfverzekerder. Dat is het puur. Je kunt heel makkelijk een nee ombuigen en dat is best wel leuk. Het moet wel natuurlijk blijven en daarvoor moet je wel oefenen”.

Hoe heb je de implementatieopdrachten ervaren?

“Zeer uitgebreid eigenlijk. Wat er in de lessen met de trainer besproken wordt komt terug in de implementatieopdrachten of andersom en wat we met de implementatieopdrachten uitvoeren komt terug in de bijeenkomsten. Elke module wordt goed ingeleid en je wordt ook aangesproken op de toepassing. Het moet allemaal gerapporteerd en in een verhaal uitgelegd worden hoe je de opdracht gedaan hebt en waarom je dat zo gedaan hebt. En dat wordt dan naar de trainer toegestuurd ter beoordeling. Ik ervaar dat als goed omdat het je toch wel dwingt om jezelf soms voorbij te gaan. Kom eens uit je veiligheidszone te komen en ga er eens voor. Dat vind ik een positief iets”.

Hoeveel tijd ben je nu kwijt gemiddeld per week?

“Gemiddeld ben ik 6 uren per week eigen studietijd, buiten de maandagavond lessen om. Totaal dus 10 uren per week”.

Wat merkt de organisatie ervan nu jij deze training gedaan hebt?

“De organisatie merkt dat ik nog professioneler werk, meer doorvragen, rustiger blijven onder druk, bewuster bezig met houding en taal, met het stellen van vragen. Met name daar is het te merken”.

Merken collega's het aan jou?

“Een goede collega en inmiddels vriend zei dat hij wel kon merken dat ik op die studie zit, met name aan de telefoon. Ze horen nu andere dingen die ze een jaar eerder niet hoorden. Je bent veel meer bewuster bezig met het gesprek”.

Zou je de training aanbevelen aan anderen?

“Ja, absoluut omdat het branche gerelateerd is. Zou het zeker aanraden voor de collega's. Als je de kans krijgt moet je het zeker doen”.

Heb je van andere cursisten wat geleerd?

“Ja, in de planning wel. Een collega spreekt bezoekrapporten in en de Iphone maakt daar dan weer tekst van. Hierdoor kreeg die collega weer meer netto verkooptijd. Je leert altijd van ervaringen van anderen. En ik praat veel met collega's. Iedereen wel een andere werkwijze in het benaderen van klanten”.

Blijft er door de combinatie van online leren en offline trainen volgens jou ook meer hangen?

“Jazeker, in de training blijft meer hangen omdat door de trainer altijd wordt teruggekeken. Dit hebben we vorige keer gedaan. Dit hebben we besproken. We blijven oefenen, het komt elke keer weer terug en daardoor blijft het ook hangen”.

Heb je voldoende kansen op het geleerde in de praktijk te brengen?

“Ja maar dat ligt ook aan jezelf. Je kunt er per situatie gebruik van maken en niet wachten tot de kans er is om het te gebruiken. Binnen Plieger hebben we de afspraak dat we 20 tot 25 bezoeken doen per week. Je hebt hierdoor genoeg kansen op de training toe te passen”.

Nog een tip voor PiTtiG*:

“Wat ik wel jammer vind is dat 25 mei de laatste lessen zijn en dan pas weer in september. Dat is bijna 4 maanden en dat is een groot gat, is zonde. We hebben geen 4 maanden vakantie toch? Je zit in een bepaalde cadans en je wilt door”.

“Vroeger als een klant ‘nee’ zei was het, wat nu dan?”

Julien Mulder - Verkoper binnendienst en deelnemer PiTtiG MBO-4