



CORBO Bulletin

Jaargang 17 – Nummer 2 – najaar 2009

DAF Duitsland: Bewustwording en actie! Meer productiviteit met CORBO-training After Sales



CORBO heeft op verzoek van DAF Deutschland GmbH een training ontwikkeld die deelnemers (medewerkers van DAF dealer-bedrijven)

in staat stelt om hun eigen organisatie te monitoren als het gaat om productiviteit. CORBO's Jan van der Ent, die de training ontwikkelde en verzorgt, stelt: "Deze training kan worden gezien als een tool om de productiviteit binnen de organisatie te verhogen."

De ontwikkeling van deze training sluit aan op de onderzoeken die de afgelopen jaren door CORBO in Duitsland bij DAF dealers zijn uitgevoerd. Juist in deze tijd wil de importeur "haar" bedrijven de handvatten aanreiken die hen in staat stellen om de resultaten van de after-sales activiteiten te optimaliseren. De crisis heeft ook de Duitse transportmarkt niet onberoerd gelaten! "Maar ook dit jaar is ons marktaandeel in Duitsland verder gestegen. Daarnaast is ons aantal servicepartners tot ongeveer 200 gestegen!", aldus Leiter Service Berry Wieland.

Organisatie en productiviteit

De training is opgezet rond CORBO's softwareprogramma "Prestatiebarometer". De training duurt twee dagen en heeft nog een vervolg van een dag na een half jaar. De prestatiebarometer wordt samengesteld aan de hand van kengetallen op het gebied van efficiency en productiviteit. "De prestatiebarometer fungeert als een stimulans om meer omzet te genereren", aldus Van der Ent. "De training is een tool om de organisatie te monitoren aan de hand van de prestatiebarometer, daarna volgt een actieplan."



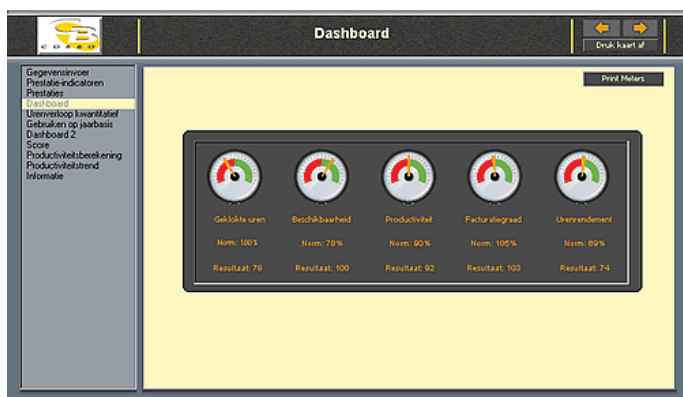
De training After Sales moet bij bedrijven leiden tot de bewustwording dat de monteur een belangrijk basis is in het bedrijfsproces van de after sales. Van der Ent: "Ofwel, het hele traject van werk aannemen tot factureren. Er wordt gekeken naar werkorder, inrichting, routing, gereedschappen en de onderdelenvoorziening. Aan de hand van kengetallen kun je mensen confronteren met hun eigen resultaten. Als ze kengetallen niet realiseren, dan betekent dat huiswerk voor de bedrijven. Ze moeten dan een actieplan opzetten met maatregelen om de normgetallen wel te realiseren." In de cursus wordt aandacht besteed aan de wijze waarop ze het actieplan kunnen aanpakken.

Na een half jaar volgt dan de terugkomdag. Hier wordt bekeken wat er is gelukt en welke weerstanden een bedrijf heeft ondervonden om tot verbetering te komen. Jan van der Ent: "In de vervoltraining wordt via discussie en uitwisseling van ervaringen de mogelijkheid geboden aanvullende maatregelen door te voeren of genomen maatregelen aan te passen". Jan van der Ent heeft inmiddels ervaren dat de bedrijven goed op de training reageren en ook daadwerkelijk aan de gang gaan met het registreren en doorvoeren van maatregelen. Dit heeft al tot zeer aansprekende resultaten geleid!

DAF Trucks Deutschland GmbH

In Duitsland is DAF Trucks inmiddels opgeklimmen tot de derde plaats, na Mercedes-Benz en MAN. Inmiddels zijn er ruim 200 DAF servicepunten in Duitsland voor de vervoerders beschikbaar!

Op het gebied van klantentevredenheid (service) is DAF Deutschland dit jaar opgeklimmen van plaats 6 naar plaats 2, direct achter Scania.



EN VERDER
IN DIT
BULLETIN...

Pagina 2:

- Rust in Polen
- Webversie van ISO-manager

Pagina 3:

- VW-Audi dealer Wealer in Limburg

Pagina 4:

- Even bijpraten
- Trainingsagenda 2010



ISO 9001 ISO 14001 HACCP BS 7799

Rust in Polen teruggekeerd na Wende

Polen hoort nu vijf jaar bij Europa en werd dit voorjaar door de Lissabon Raad op de tweede plek gezet van meest concurrerende economieën in de EU. Het land verkreeg die plaats dankzij een sterke groei van productiviteit.

Na de Wende van 1989 blijkt de aansluiting bij de EU in 2004 daarmee haar eigen Wende te hebben veroorzaakt. Dat is niet alleen te zien aan de cijfers, zeggen Nederlandse ondernemers in Polen. "De mentaliteit van mensen is veranderd. Ze zijn vrijer gaan denken."

"Polen vindt je tegenwoordig over de hele wereld", begint Jan van Corven van Corbo Polska advies en training in Krakau. Hij doet personeelswerving en selectie voor Nederlandse ondernemers, helpt Poolse bedrijven met managementsystemen en bestuurt een transportbedrijf. Daarnaast is hij met een Poolse getrouwd. „Als je ergens op vakantie gaat, is de kans groot dat er een woordje Pools wordt gesproken. De reisbranche is enorm gegroeid de laatste jaren. Ook zie je overal Poolse winkeltjes opkomen."

Die reislust hadden Polen altijd al, maar dankzij de gegroeide economie is het voor meer Polen mogelijk geworden op vakantie te gaan. Ook zijn veel Polen in het buitenland gaan werken. Nu de economie wat minder is, keren zij weer huiswaarts. Toch zijn ze daarmee niet terug bij af, ervaart Staf Beems, directeur van Fornetti Wroclaw. „Mensen die terugkeren uit West-Europa hebben vaak goed geboerd. Ze hebben een nieuwe auto gekocht en hun huis in Polen opgeknapt. Daarbij hebben ze vaak veel geleerd: efficiënt en hygiënisch werken bijvoorbeeld." De koekjesfabriek heeft daar profijt van: er is weer voldoende personeel, zonder hoge eisen. „En ze nemen meer verantwoordelijkheden aan, doordat ze ruimer gaan denken."

De 'job description' doet er minder toe. Het laatste restje communisme is aan het verdwijnen", meent hij.

Van Corven merkt daarnaast een opkomende lange termijn visie, als gevolg van vertrouwen in de toekomst. „Mensen gaan niet meer voor 1 zloty naar een ander. Ze kijken naar secundaire arbeidsvoorwaarden en groeiperspectief."

De nieuwe vrijheid heeft echter ook een keerzijde: door de opkomst van het kapitalisme en de instroom van veel buitenlands kapitaal hebben veel Polen zich in de schulden gestoken. Door het ontbreken van de euro zijn die schulden –vaak in Zwitserse francs- nu vaak ook nog verdubbeld, waardoor mensen hun hypotheek niet meer kunnen betalen of in de knoei komen met persoonlijke leningen. Doordat hun inkomen met gemiddeld 700 euro per maand niet enorm is, valt de schade echter enigszins mee, zegt Van Corven. „De schulden zijn er, maar ze zijn relatief laag."

Positief aan de crisis is dat gezinnen weer herenigd worden –gastarbeiders komen naar huis- en dat dure expats in Polen worden vervangen door Polen. Dat schept ook weer nieuwe werkgelegenheid.

De toekomst blijven de Nederlandse ondernemers dan ook positief zien. Polen houdt met zijn relatief hoge ontwikkeling en zijn lage lonen een aantrekkelijke positie. Met name in het productiewerk, maar ook de Cap Gemini's en IBM's zijn er neergestreken en vragen om mensen, zowel in het lage als in het hogere segment.

De Europese gelden van de afgelopen jaren hebben zowel de fysieke als de digitale infrastructuur verbeterd. Zelfs het belastingstelsel is inmiddels 'leuk' voor ondernemers: 40% is het hoogste tarief, en aangifte doen kan inmiddels net als Nederland via de computer. Daarnaast is de houding van Polen tegenover Europa positiever geworden: er gingen meer mensen naar de stembus voor de Europese verkiezingen en ook Polen namen afscheid van het socialisme. Een nieuw evenwicht lijkt te zijn gevonden, waarmee het jonge Centraal-Europese land klaar is voor de toekomst.

www.corbo.com.pl

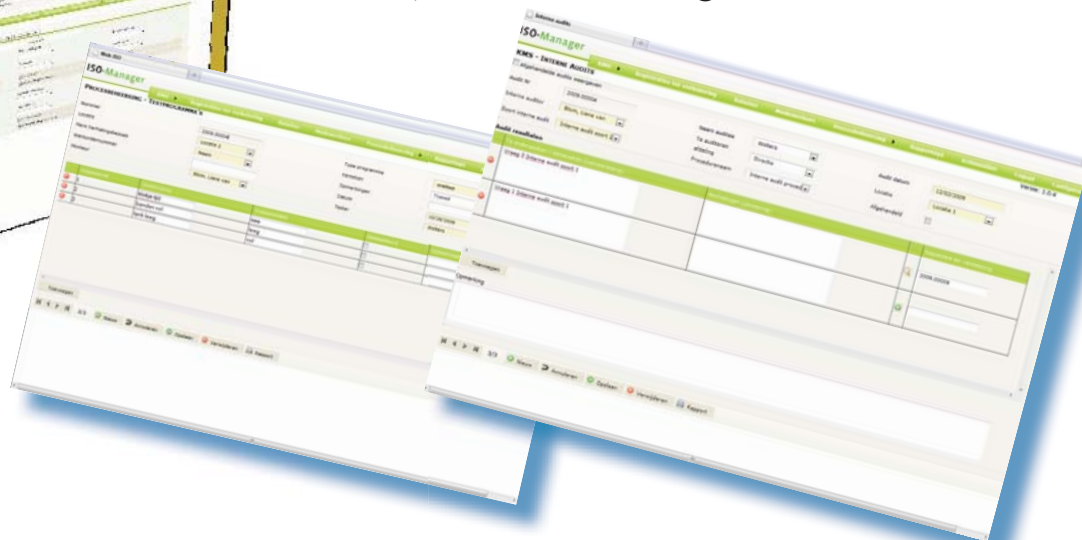


Software to support your business! ISO-Manager als web-versie!

ISO-Manager wordt door een groot aantal bedrijven gebruikt om het kwaliteitssysteem op een efficiënte manier te beheersen, te managen. Zaken als overleg, kalibratie, opleiding en interne audits kunnen met dit pakket eenvoudig worden beheerd en beheerst. Ook het registreren en analyseren van afwijkingen, waaronder klachten, en het nemen en evalueren van corrigerende en preventieve maatregelen wordt met ISO-Manager veel eenvoudiger!

Onlangs zijn wij live gegaan met het eerste bedrijf dat gebruik maakt van de nieuw ontwikkelde web-versie van ISO-Manager. Deze web-versie vergemakkelijkt het gebruik en vooral de toegang tot het pakket voor de betrokken medewerkers.

Als u interesse heeft om te ervaren wat ISO-Manager voor u kan betekenen, stuur dan een mail naar info@corbo.nl of bel 0184-447299!



CORBO dringt aantal herhaalbezoeken terug bij Wealer in Zuid-Limburg: “Tachtig procent van de herhaalbezoeken kun je voorkomen.”



CORBO heeft bij VW-Audi dealer Wealer in Limburg een project geleid dat het aantal herhaalbezoeken moest terugdringen. Dit project heeft zo'n acht maanden in beslag genomen. Na afloop was het resultaat dat het aantal herhaalbezoeken daadwerkelijk was teruggedrongen en wel tot één procent onder het landelijk gemiddelde. Verantwoordelijk bij Wealer is Aftersales Manager Lars Leerssen (foto rechtsonder): “Wij hebben de afspraak met CORBO dat als het aantal herhaalbezoeken toch weer gaat toenemen, dat we dan een herhaalsessie gaan organiseren.”

Wealer is officieel dealer van Volkswagen, Audi en Volkswagen Bedrijfsauto's, en biedt sinds kort ook Seat Service. Het bedrijf telt vier vestigingen in Zuid- en Midden-Limburg. Naast de hoofdvestiging in Heerlen zijn er vestigingen in in Roermond, Sittard en Maastricht. De aanleiding om een project op te starten voor het terugdringen van het aantal herhaalbezoeken, was dat Leerssen constateerde dat het aantal herhaalbezoeken relatief hoog lag. “Als onderdeel van importeur Pon maken we gebruik van dashboards, ofwel tools waarmee we onder meer de klanttevredenheid kunnen meten en vergelijken met die van andere dealers binnen de Pon-organisatie. Hieruit bleek dat het aantal herhaalbezoeken bij onze vestigingen hoger lag dan het gemiddelde van alle dealers in Nederland.”

Goede naam

Om dit aantal terug te dringen benaderde Leerssen CORBO. “Dit contact bestond al langere tijd, omdat CORBO ISO-projecten uitvoert voor Pon's Automobielhandel. Bovendien heeft CORBO een goede naam omdat men maatwerk biedt.”

Overigens heeft Leerssen ook bewust gekozen voor een externe partij: “Veel bedrijven trachten zelf hun processen in eigen beheer te bewaken en te veranderen. Maar daarmee loop je veel kans dat je vast blijft zitten in dezelfde patronen. Maar ik vind dat een externe partij een frisse kijk op de bedrijfsvoering heeft. Tevens kan men makkelijker situaties spiegelen aan en vergelijken met soortgelijke situaties in de branche.”

Herhaalbezoeken

Bij herhaalbezoeken moeten klanten kort na een reparaties met hun auto opnieuw terugkomen naar het bedrijf. Dit kan bijvoorbeeld worden veroorzaakt door een slechte onderdelenvoorziening. Dit kan weer het gevolg zijn van slechte communicatie tussen receptie, werkplaats en magazijn, waardoor een ontbrekend onderdeel later alsnog moet worden gemonteerd. Ook een slechte planning en een verkeerd uitgevoerde reparatie kunnen een herhaalbezoek veroorzaken. Deze herhaalbezoeken kosten een bedrijf tijd en dus geld omdat de werkzaamheden weer moeten worden ingepland en er een monteur moet worden vrijgemaakt.

Het project bij Wealer heeft zo'n acht maanden in beslag genomen. In deze periode bezoekt CORBO het bedrijf één of twee keer per maand. Leerssen: “We hebben het hele project over acht maanden gespreid.

Zo kom je tot een betere borging en blijven de adviezen beter hangen. Als alles snel na elkaar zou worden behandeld wordt het te intensief.” CORBO is gestart met het uitvoeren van een analyse om de meest voorkomende oorzaken van herhaalbezoeken bloot te leggen. Leerssen: “Een herhaalbezoek houdt bij ons in dat de klant binnen 6 weken terugkomt voor een niet afdoende uitgevoerde reparatie of voor een andere onvolkomenheid. Gebleken is dat je hiervan 80 procent had kunnen voorkomen. Daarnaast is het belangrijk dat een klant iets niet opvat als een herhaalbezoek. Dit wil zeggen dat je hem duidelijke uitleg moet geven de reden als hij moet terugkomen. Dan begrijpt hij het.”

Overleg

Van de vier vestigingen werd het project in de hoofdvestiging in Heerlen, tevens de grootste vestiging, uitgevoerd door CORBO's Rob Schmidt. Sander Schreuder heeft de drie overige – kleinere – vestigingen in Roermond, Sittard en Maastricht voor zijn rekening genomen. Leerssen is er als aftersales manager verantwoordelijk voor dat de maatregelen die moeten leiden tot minder herhaalbezoeken, ook daadwerkelijk worden doorgevoerd in de vestigingen. Per vestiging is de persoon die verantwoordelijk is voor de aftersales het aanspreekpunt. Deze persoon heeft de afdelingen magazijn, werkplaats en receptie onder zich. Hij zorgt er nu voor dat er één keer per dag kwaliteitsoverleg is met de betrokken medewerkers van deze afdelingen. Leerssen spreekt zelf over het driehoeksoverleg: “Ik bewaak het aansturen van de processen. Hiervoor hebben wij elke maand overleg, waar we de voortgang en eventuele problemen kunnen bespreken.”

Procent lager

Na de beoogde acht maanden heeft het project meetbare vruchten afgeworpen. Het aantal herhaalbezoeken is afgenomen tot een procent onder het landelijke gemiddelde “Onze norm is nu een procent lager dan landelijk. In principe gaan we nu verder zonder de ondersteuning van CORBO. Maar de afspraak is dat als er weer een stijging optreedt en dat een trend blijkt te zijn, dat we dan weer een herhaalsessie gaan organiseren. Dit geldt bijvoorbeeld ook als er nieuwe mensen komen werken. Ook zij moeten zich dan nog meer bewust worden van het belang van communiceren, niet alleen op de eigen afdeling, maar juist ook met de andere afdelingen!”



Wealer is de officiële dealer voor Midden- en Zuid-Limburg van de automerken Volkswagen, Audi en Volkswagen bedrijfsauto's, en sinds kort ook van Seat service. De hoofdvestiging staat in Heerlen; daarnaast zijn er nog vestigingen in Roermond, Sittard en Maastricht.



TRAINEN, METEN, COACHEN

**After sales rendementsoptimalisatie
("Haal er uit wat er in zit!")**

Deze training richt zich op die medewerkers die eindverantwoordelijk zijn voor de after-sales binnen het autobedrijf.
Deze 1-daagse training geeft handvatten om zelf kritisch te beoordelen of en waar er rendements-verbeteringsmogelijkheden zijn binnen de after-sales afdeling van het autobedrijf. Deze training kan ook intern worden verzorgd!

11 februari 2010
8 april 2010

Kwaliteits- en audittraining

De kwaliteitstraining is bedoeld voor kwaliteitsmanagers en medewerkers die als auditor worden ingezet. In deze 1-daagse training leren de deelnemers de norm ISO 9001:2008 te interpreteren voor het eigen bedrijf. Daarnaast maken zij kennis met de beginselen van het uitvoeren van interne audits.
De training duurt van 09.00 tot 16.30 uur.
De deelnemers ontvangen een uitgebreide documentatieset. Ook ontvangen zij na afloop een bewijs van deelname.

14 januari 2010
18 maart 2010
20 mei 2010

Andere trainingen

Kijk voor al onze andere trainingen op:
www.corbo-opleiding.nl
Alle hier genoemde trainingen kunnen wij in-company verzorgen!

EVEN BIJPRATEN

Het afgelopen jaar was voor veel van onze relaties niet eenvoudig. In het autobedrijf (sterk) dalende verkoopcijfers, grote afschrijvingen op gebruikte auto's, maar gelukkig een werkplaatsomzet die in veel gevallen gelukkig wel op peil bleef. In het transportbedrijf waren het vooral de sterk dalende volumes die tot een grote overcapaciteit leidden en de prijserosie die de problemen nog vergrootte. Deze problemen hebben een grote creativiteit gevergd van de bestuurders van de ondernemingen om alles draaiende te houden. Medewerkers waren zich er gelukkig in de meeste gevallen van bewust dat ook hun inzet van groot belang was. Dit samenwerken heeft er gelukkig toe geleid dat relatief weinig bedrijven in automotieve en transport & logistiek het loodje hebben gelegd. Ieder bedrijf dat er noodgedwongen mee op moet houden is er een teveel!



Op het moment dat ik dit schrijf lijkt er sprake te zijn van stabilisatie en groeit het optimisme over economische verbetering voorzichtig. Dit neemt niet weg dat we juist het komende jaar alert moeten blijven! Samen, leiding en medewerkers, zullen we er voor moeten zorgen dat we de kosten in de hand houden en de opbrengsten nog verder optimaliseren. Aan productiviteit en efficiency zullen we actief moeten blijven werken want er zijn nog steeds grote bedreigingen. Hoe gaan de autoverkoop en de milieuregelgeving op termijn voor verkoop en onderhoud? En wat betekent deze zelfde regelgeving op termijn voor de voersstromen en de keuze tussen de verschillende modaliteiten? Kortom, als ondernemer zullen we allemaal alert moeten zijn om te anticiperen op deze ontwikkelingen. Gaan we onze mensen omscholen, waarin kunnen we uitbreiden en waarin zullen we af moeten bouwen? Kortom, we zullen allemaal voor verschillende, voor velen diep ingrijpende, strategische beslissingen komen te staan. Bij het maken van deze keuzes wensen wij, directie en alle collega's van CORBO, u voor het komende jaar veel succes!

Bert Bloemendal

COLOFON

Het CORBO Bulletin is een uitgave van CORBO Organisatie en Expertise B.V. en verschijnt enkele malen per jaar.

Op www.corbo.nl is de digitale versie te downloaden en zijn eerdere exemplaren digitaal gearchiveerd.

Hoofdredactie: Bert Bloemendal
Redactie:
Court-Jan van Beek (info@profpubliciteit.nl)
Layout:
Imadia (info@imadiaweb.nl)

CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV
Postbus 101
3360 AC Sliedrecht
Tel. 0184-447299
Fax 0184-449296
www.corbo.nl
info@corbo.nl

www.corbosupport.nl
www.corbo-pleiding.nl
www.iso-manager.nl

**Directie en medewerkers van
CORBO Organisatie, Advies
en Expertise B.V.
wensen u een gezond en
voorspoedig**

