



# CORBO BULLETIN

Jaargang 15, nummer 2, najaar 2006

## Ook audittraining voor China Shipping Agency Co. (Netherlands) BV "ZO HOUDEN WIJ HET BEGRIP KWALITEIT LEVENDIG"

**China Shipping Agency in Rotterdam heeft een creatieve systematiek ontwikkeld om het begrip kwaliteit levendig te houden binnen de hele organisatie.**

Het gehele Kwaliteitsteam, waarin per afdeling een vertegenwoordiger zit, volgt een audittraining. Het is de bedoeling dat elke vertegenwoordiger dan periodiek een afdeling gaat auditten, behalve die van hem- of haarzelf, aldus Manager Personnel & Administration Willy van Herk. "Zo kijkt er steeds iemand van een andere afdeling met een frisse blik naar de procedures."

De audittraining is ontwikkeld door CORBO, maar wordt bij China Shipping Agency Co. in huis verzorgd. "CORBO coördineert de training en is hiervoor één dag in huis. Het is de bedoeling dat een vertegenwoordiger van het Kwaliteitsteam elke afdeling kan auditten. Hiermee willen we de bewustwording van het begrip kwaliteit verder verhogen. Ook voorkom je zo dat er gewinning ontstaat, omdat er bij een audit steeds iemand van een andere afdeling naar de procedures kijkt. Zo worden 'ingegroeide' gewoontes er makkelijk uitgehaald."

### EERSTE AGENT MET ISO

Voorafgaand aan het ontwikkelen van de audittraining heeft CORBO het bedrijf begeleid bij het invoeren van het ISO 9001:2000 kwaliteitsstelsel. Van Herk: "In eerste instantie kozen wij voor het ISO-systeem om structuur en procedures te kunnen aanbrengen binnen onze organisatie. Dit was nodig omdat wij sterk zijn gegroeid. Wij zijn nu het eerste agentschap van China Shipping Agency Co. met een ISO 9001:2000-certificaat." Het bedrijf is in 1999 in Rotterdam opgericht en fungeert als Nederlands agentschap voor China Shipping Container Lines, een onderdeel van de China Shipping Group. Deze multinational is gebaseerd in Shanghai en beschikt wereldwijd over een groot aantal schepen en een internationaal netwerk met agentschappen. Het bedrijf bevindt zich nu in de top vijf van containerrederijen in de wereld. Doel is om in de top drie

terecht te komen.

Het Rotterdamse agentschap houdt zich bezig met het behandelen van de gehele documentatie van alle inkomende en uitgaande lading. Van Herk: "Ons werkgebied is Nederland; ook behandelen wij alle vrachten die vanuit Rotterdam als doorvoerhaven naar andere landen worden vervoerd." Bij China Shipping Agency Co. werken 52 mensen.

### VERTRAGING

Na de oprichting in 1999 werd in 2002 begonnen met de eerste voorbereidingen voor het halen van het ISO-certificaat. Als gevolg van de snelle groei werd dit proces toen vertraagd tot 2004. Van Herk: "Toen zijn we er structureel mee doorgeslagen. We hebben direct gekozen voor CORBO, vooral vanwege mijn ervaring in mijn vorige baan. Daar was ik betrokken bij de invoering van het ISO-certificaat en werkte daarbij ook met CORBO. Vanwege de pragmatische en effectieve aanpak hebben we direct opnieuw gekozen voor CORBO."

Tijdens de voorbereidingen heeft het Rotterdamse agentschap zelf de procedures en instructies ontwikkeld. CORBO voerde regelmatig controles uit, zodat eventueel kon worden bijgestuurd. Van Herk: "Ook hield men de voortgang in de gaten. Deze werkwijze is prettig, omdat je het

beste kunt leren door zelf te doen, maar dan wel samen met een partij waar je op kunt terugvallen."

In september 2005 waren de voorbereidingen klaar. Eerst werd drie maanden proefgedraaid en vervolgens werd het certificeringsonderzoek in december uitgevoerd. Volgens Van Herk is het nu zaak ISO levend te houden. "ISO is een kwaliteitshouding. Het moet een automatisme worden. We hebben onze medewerkers kwaliteitsbewust gemaakt met trainingen. Daarnaast praten we er veel over in groepsverband en hebben één keer per maand overleg in het kwaliteitsteam. Ook onze systematiek met audittrainingen moet aan de bewustwording bijdragen."

### VOOROP LOPEN

Het resultaat is dat het Rotterdamse agentschap binnen de gehele internationale organisatie nu voorop loopt op het gebied van kwaliteit. "Wij zijn het eerste agentschap met een goed werkend ISO-kwaliteitssysteem. Hierdoor hebben we een voorbeeldfunctie voor alle andere onderdelen van China Shipping Agency Co. in de wereld. Vandaar dat wij misschien ook de basis voor een kwaliteitsstelsel gaan ontwikkelen voor agentschappen in andere landen."



Op zaterdag 4 augustus was het nieuwe paradepaardje (foto) van China Shipping Agency Co., één van het grootste containerschepen ter wereld, te zien in de Rotterdamse haven. Deze biedt ruimte aan 9.600 teus (20 voet containers).



## SERVICE MARKETING

**Servicemarketing is het planmatig benaderen van (potentiële) klanten met als doel extra omzet te genereren met serviceactiviteiten.**

Wanneer activiteiten rondom servicemarketing plaatsvinden, zijn die met name extern gericht. Veel energie wordt besteed om (vaak nieuwe) klanten naar het bedrijf te halen met APK-mailings, zomer-, winter- en vakantiechecks en onderdelenacties. Veelal wordt echter onvoldoende aandacht gegeven aan de interne marketing. Medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte van de activiteiten: de receptionisten worden door de klant geïnformeerd in plaats van andersom, in de planning is geen tijd gereserveerd, in het magazijn zijn de benodigde (actie)onderdelen niet beschikbaar, in de werkplaats is gereedschap of deskundigheid onvoldoende voorhanden en het DMS is nog niet ingericht op de bijbehorende facturering. Meten hoe effectief de activiteiten zijn geweest vindt onvoldoende plaats, enerzijds door de beperkingen van het gebruikte DMS, anderzijds doordat men effectiviteit vaak op subjectieve of onjuiste indicatoren bepaalt. Niet vreemd dus dat zowel uw medewerkers ('weer zo'n lastige klant') als uw klant ('hier kom ik nooit meer') wederzijds de verwachtingen niet na kunnen komen.

Het afstudeeronderzoek 'Marktbewerking in de after sales' dat door Avinash Rampersad (student auto-techniek aan de Hogeschool Rotterdam) bij CORBO is uitgevoerd, geeft verder enkele interessante inzichten. Opvallend is bijvoorbeeld dat:

- bedrijven acties van andere bedrijven nadoen, zonder te bepalen of dat past binnen hun visie, strategie en beleid,
- er geen expliciete keuze wordt gemaakt op welke doelgroep (bv. lease of particulier) men zich wil richten,
- er veelal wordt gekozen voor prijsgerichte acties en niet voor een waarde-georiënteerde benadering,
- bedrijven het belangrijk vinden bestaande klanten vast te houden, maar dat het servicemarketingbeleid gericht is op het binnenhalen van nieuwe klanten.
- grote bedrijven (holdings met meer vestigingen) gefocust zijn op strategische servicemarketing en daarmee (onbewust) de operationele service-

## WEL INSPANNING, GEEN OMZET

**Toenemende concurrentie en afnemende onderhoudsintervallen zijn oorzaken van verhoogde aandacht voor servicemarketing in de after sales.**

marketing, die met name bij kleinere bedrijven de aandacht heeft, onvoldoende invullen.

**Kortom: Van het belang van servicemarketing zijn de meeste bedrijven zich bewust. Er wordt tijd en geld besteed aan diverse servicemarketingactiviteiten, maar in veel gevallen wordt het beoogde resultaat niet behaald.**

Welke aanpak moet u kiezen voor succesvolle servicemarketing?

1. Bepaal visie en strategie:
  - wat is de huidige en de gewenste marktpositie?
  - hoe is service gepositioneerd (hoofdtak of bijzaak) in de organisatie?
2. Voer beleid:
  - analyse (markt, rayon, SWOT)
  - doelen (wat willen we bereiken?)
  - acties (wat gaan we doen?)
  - uitvoering (wie gaat het hoe en wanneer doen?)
  - meting (hoe bepalen of het doel is bereikt?)
3. Geef aandacht aan:
  - externe marketing (wie en wat wil je bereiken, wat is de boodschap en hoe breng je die?)
  - interne marketing (organisatie, proces en faciliteiten)
  - interactieve communicatie (het contact tussen klant en medewerker)
4. Voer acties uit
5. Bewaak resultaten

Voor elk bedrijf zal de focus op andere aspecten liggen, maar wees u bewust van alle stappen.

Wij denken graag met u mee en kunnen u bij bovenstaande van dienst zijn. Interesse? Neem contact met ons op via 0184 - 44 72 99, [info@corbo.nl](mailto:info@corbo.nl) of [www.corbo.nl](http://www.corbo.nl).

Waar productmarketing zich traditioneel richt op de marketingmix: product, prijs, plaats en promotie, richt servicemarketing zich op personeel, presentatie en proces.

Servicemarketing onderscheidt zich van productmarketing doordat service ontastbaar en vergankelijk is, grotendeels is gebaseerd op invulling van verwachtingen en afhankelijk is van (interactie tussen) de verschillende klanten en verschillende medewerkers binnen één bedrijf.

**Er zijn 3 fasen te onderscheiden:**

- Strategische servicemarketing (de idee-fase)
- Servicemarketing programma (het omzetten van idee naar plan)
- Operationele servicemarketing (uitvoering van het plan)

## AUTOCOM 2006

Onlangs heeft CORBO Support B.V. op de beurs AutoCom 2006 in de Koperen Hoogte in Zwolle gestaan. Deze beurs werd georganiseerd door AutomobiëlManagement.

Er waren ruim 20 aanbieders van software specifiek voor de sector automotiviteit aanwezig. CORBO was aanwezig met de pakketten ISO-Manager en de Prestatiebarometer. De beurs, die goed door de doelgroep werd bezocht, werd door ons als succesvol ervaren. Als u niet in staat bent geweest om de beurs te bezoeken, maar u wilt toch aanvullende informatie over onze pakketten, kijk dan op [www.corbosupport.nl](http://www.corbosupport.nl) of mail naar [sales@corbosupport.nl](mailto:sales@corbosupport.nl).

[www.corbosupport.nl](http://www.corbosupport.nl)

Software to support your business.

### Prestatiebarometer

Meet & beheers uw werkplaats- en magazijnresultaat!



Als u behoefte heeft aan snel en helder inzicht in de prestaties van uw magazijn- en uw werkplaats, dan is **Prestatiebarometer** hét hulpmiddel voor u.

CORBO Support B.V.  
[www.corbosupport.nl](http://www.corbosupport.nl)  
[info@corbosupport.nl](mailto:info@corbosupport.nl)

## ISO 9001:2000 VOOR MITSUBISHI MOTOR SALES NEDERLAND BV

CORBO heeft dit jaar een kwaliteitsproject uitgevoerd voor Mitsubishi Motor Sales Nederland bv, importeur van Mitsubishi-personenauto's. Naast het behalen van het ISO 9001:2000-certificaat had dit project vooral als doel het verbeteren van de structuur van de interne organisatie. Voorheen waren de bedrijfsprocessen vastgelegd op basis van TQM.

### AAN ELKAAR GEKOPPELD

Al tijdens de voorbereiding bleek dat er binnen de organisatie al veel was beschreven in de bedrijfsprocessen. "Voor elke afdeling was er veel geregeld, maar tussen de afdelingen onderling was hierover te weinig communicatie. Vandaar dat we alle afzonderlijke kwaliteitssystemen die per afdeling waren beschreven, aan elkaar zijn gaan koppelen."

Hugo Janssen: "Onze directie heeft de certificering aangegrepen om additionele doelstellingen te formuleren voor de aansturing van de afdelingen."



"Maar daarin was teveel omschreven", aldus Manager Strategy & Dealerdevelopment Hugo Janssen. "Dat werkte demotiverend voor de medewerkers. Er werd te weinig mee gedaan."

Aanleiding voor het kwaliteitsproject voor Mitsubishi was een aanbesteding van de politie. Hiervoor gold de verplichting van een ISO-certificaat. Janssen: "We hebben gekozen voor CORBO, vooral vanwege de pragmatische aanpak van dit bureau. Daarnaast heeft men veel goede contacten op het gebied van after sales. Bovendien heeft CORBO in het verleden ook al naar tevredenheid onze bedrijfsauto-afdeling gecertificeerd."

Uitgangspunt was om te komen tot een kwaliteitssysteem dat eenvoudig werkt en praktisch is. Janssen: "We wilden er ook een bewustwording mee creëren bij onze medewerkers."

Toen kwamen de taken en verantwoordelijkheden van de managers aan de beurt. Ofwel, de wijze om hun doelen te behalen en de voortgang te bewaken.

Janssen: "We zijn de verschillende werkwijzen gaan vastleggen. En ook hoe we die bewaken en hoe de overlegstructuur eruit gaat zien. Hierbij lag de nadruk op verbetermanagement."

### EENVOUDIG

Het resultaat was een kwaliteitssysteem op basis van ISO 9001:2000 dat eenvoudig en doeltreffend werkt. In september van dit jaar volgde de certificering. Daarmee werd de basis gelegd voor een verdere verfijning van de organisatie, aldus Janssen: "Het ISO-systeem wordt nu elke maand geëvalueerd. Ook heeft onze directie de certificering aangegrepen om additionele doelstellingen te formuleren voor de aansturing van de afdelingen. Omdat we nu de kwaliteitsnormen die wij zowel intern als

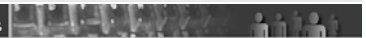
## "HET GAAT VOORAL OM BEWUSTWORDING"

naar onze contractpartijen toe hantieren beter hebben gedefinieerd, kunnen we ook de mensen beter sturen op hun doelstellingen. Dat is meetbaar. Overigens gaan we dit steeds lager in de organisatie doen. Zo krijgen uiteindelijk alle medewerkers kwalitatieve doelstellingen voor het verbeteren van hun werkzaamheden. Die kunnen we eventueel koppelen aan opleidingen."

### Bewaak alle data van uw kwaliteitsmanagementsysteem:

- Gebaseerd op ISO 9001:2000 en KZS;
- Extra modules voor o.a. milieu-management en procesbeheersing;
- Tijdbesparend;
- Eenvoudig te gebruiken;
- Snel terug te verdienen;
- Meer rendement uit uw kwaliteitssysteem!

Kijk op [www.-iso-manager.nl](http://www.-iso-manager.nl)!



Software to support your business

## ISO-manager

Beheer & beheers uw kwaliteitssysteem!

Modules voor:

- procesbeheersing
- personeel en opleiding
- klachtenbeheer
- telefonische enquêtes
- overleg
- kalibratie- en gereedschapbeheer
- interne audits

Meer rendement met minder inspanning.

## ISO-manager

CORBO Support B.V.  
[www.corbosupport.nl](http://www.corbosupport.nl)  
[info@corbosupport.nl](mailto:info@corbosupport.nl)

Bij het schrijven van deze bijdrage is er weer van alles aan de hand in Polen. Misschien komen er vroegere verkiezingen omdat de Boerenpartij met de vice-premier uit de coalitie is gezet. De minister van Financiën, afgetreden in verband met verdachtmakingen omtrent een duister spionageverleden, is in ere hersteld en komt weer terug in de regering, als vice premier.

Gelukkig trekt de rest van het land zich hier niet zo veel van aan. De Poolse economie draait op volle toeren. Forse groei van de consumptie, van de bedrijfsinvesteringen; de inflatie blijft laag en de werkloosheid is al met zo'n 4% op jaarbasis gedaald tot 15. Dat cijfer is misschien statistisch want elke Poolse werkgever klaagt dat er geen vacature te vervullen is. Artsen, verpleegsters, bouwvakkers, alles gaat naar het Beloofde Land, d.w.z. naar Engeland, Ierland of Nederland. En waar op Nederlandse bouwplaatsen de tweede voertaal Pools is geworden hoort men in Polen steeds meer Oekraïens. Want iemand moet die opengevallen plaatsen opvullen. En zo doet ook in Polen de globalisering zijn intrede.

Voor meer info over CORBO Polska: [www.corbo.com.pl](http://www.corbo.com.pl).  
Voor vragen en of suggesties kunt u terecht bij [jvc@corbo.com.pl](mailto:jvc@corbo.com.pl)

## INTERESSANTE LINKS

[www.chinashipping.nl](http://www.chinashipping.nl)

[www.mitsubishi-motors.nl](http://www.mitsubishi-motors.nl)

[www.ivw.nl/nl](http://www.ivw.nl/nl)

[www.corbosupport.nl](http://www.corbosupport.nl)

[www.corbo.com.pl](http://www.corbo.com.pl)

## TRAININGSAGENDA 2006

**Kwaliteitstraining.** Met name bedoeld voor leden van het management en kwaliteitsmanagers. Zij worden uitgebreid geïnformeerd over alle zaken die verband houden met ISO 9001:2000.

19 oktober 2006  
21 december 2006

**Audit-training.** Met name bedoeld voor medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van interne audits. Uitgangspunt zijn de eisen zoals gesteld in de norm NEN-EN-ISO 9001:2000.

16 november 2006

**Stuur op cijfers.** Bedoeld voor diegenen die direct of indirect verantwoordelijk zijn voor de resultaten van de werkplaats: directie, after sales managers, after sales medewerkers van importeurs en iedereen die zich interesseert voor de cijfermatige kant van de servicewerkplaats.

23 november 2006

Een uitgebreide folder is op aanvraag beschikbaar. Voor alle informatie en inschrijvingen kunt ook terecht op [www.CORBO.nl](http://www.CORBO.nl).

Trainingen worden gehouden op een eenvoudig bereikbare locatie in Gorinchem of op onze vestiging in Sliedrecht.



In de lijsten met bedrijfsfaillissementen komen de afgelopen jaren met grote regelmaat bedrijven voor uit de sectoren auto(motive) en transport. Dat is de tol van onder meer de slechte economie en - voor wat het transport betreft - de harde prijsconcurrentie uit het voormalige Oostblok. Tegelijkertijd zie je ook dat vooral de bedrijven die hun zaakjes goed voor elkaar hebben, het best redelijk blijven doen. Met 'goed voor elkaar hebben' bedoel ik dan het daadwerkelijk sturen op de cijfers. Zij wachten niet af tot de accountant in juni de cijfers over het afgelopen jaar gereed heeft, maar sturen maandelijks tot zelfs dagelijks op hun resultaten. Je ziet in de praktijk heel sterk dat hierdoor het gat tussen de goede en minder goede bedrijven groter wordt. De goede bedrijven worden sterker; zij kunnen zich in de moeilijke marktsituatie staande houden en in een behoorlijk aantal gevallen zelfs groeien. Natuurlijk gaat dit niet altijd op, ook goede bedrijven kunnen door onvoorziene omstandigheden in de problemen komen. Maar de uitzondering bevestigt ook hier de regel. In het algemeen kun je dus zonder meer concluderen dat een goede continue aansturing van een bedrijf en investeringen die dit proces ondersteunen, resultaat hebben.

Ook wij zijn zeer bewust bezig met sturing van onze eigen organisatie. Sturing op resultaat, maar ook sturing op ontwikkeling, om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van onze klanten. Op die manier kunnen we ook onze eigen continuïteit waarborgen. Wij hebben het afgelopen jaar verschillende hulpmiddelen en producten ontwikkeld waarmee ondernemers hun bedrijf tegen beheersbare kosten beter onder controle kunnen houden en snel kunnen bijsturen. Ook in de toekomst zullen deze hulpmiddelen en producten hun nut blijven houden, ten faveure van onze klanten en natuurlijk ook onszelf.

Bert Bloemendal

### COLOFON

Hoofdredactie: Bert Bloemendal  
Redactie: Court-Jan van Beek  
([info@profpubliciteit.nl](mailto:info@profpubliciteit.nl))

Layout: [www.imadiaweb.nl](http://www.imadiaweb.nl)

CORBO Organisatie, Advies en Expertise BV  
Postbus 101, 3360 AC Sliedrecht  
Telefoon 0184-447299, fax 0184-449296.

[www.corbo.nl](http://www.corbo.nl) / [info@corbo.nl](mailto:info@corbo.nl)