Alleen met goed personeel kun je het verschil maken

17-04-2016 08:00



“Het klinkt wellicht tegenstrijdig: aan loonkostenbeheersing doen en aan de andere kant training en coaching stimuleren”, zegt Toering. “Een ondernemer die zich afvraagt waar hij staat en waar hij naartoe wil, moet kijken naar zijn personeel. Welke competenties zijn aanwezig, welke ontbreken er en welke gaten ontstaan daardoor? En nog belangrijker: hoe vul ik die gaten op? Dat kan door nieuwe mensen aan te nemen, maar ook door medewerkers te trainen.

Stel: een klant komt voor een emmer latex. Vraag je hem dan ook of het een nieuwe gestucte muur betreft? Dan kun je misschien voorstrijkmiddel of isoleermiddel verkopen, plus bijbehorende kwasten. Medewerkers leren hoe ze de verkoop positief kunnen stimuleren, zonder opdringerig te zijn, daar hebben ze baat bij. Het kan ze zelfvertrouwen geven. Dat ga je als ondernemer merken in je omzet.”

Balans tussen theorie en praktijk

Toering: “Bij Marshoek houden wij van cijfers, maar gaan we veel verder dan een gewone boekhouder. Cijfers vertellen ons iets over het verleden waardoor we repeterende patronen kunnen ontdekken. Zo zien we bijvoorbeeld dat veel medewerkers binnen de retail binnenkomen op medewerkersniveau en doorgroeien naar leidinggevende functies. Dat vraagt soms om andere competenties. Je kunt op veel plaatsen trainingen volgen, maar wij snappen hoe het er op de winkelvloer aan toe gaat en vertalen de problematiek binnen de bouwmarktsector naar de praktijk. Onze trainingen bieden daardoor een goede balans tussen theorie en

praktijk. Ja, we behandelen modellen, maar zorgen ervoor dat je die op de werkvloer kunt toepassen, zodat je er daadwerkelijk iets aan hebt.”

Oefenen en strategie bepalen

Het laten trainen van medewerkers kost geld. Waarom zou ik dat doen, vraagt een ondernemer zich wellicht af. Toering: “Veel ondernemers werken hard. Ze nemen niet de tijd om naar het totaalplaatje te kijken. Als je dat helder hebt, kun je medewerkers zo effectief mogelijk inzetten en worden uren optimaal benut. Daar kom je alleen achter wanneer je een time out neemt en in veilige omgeving de klokken gelijk zet. Je kunt het vergelijken met het trainen voor een sportwedstrijd. Natuurlijk moet je oefenen. Je leert in de praktijk. Maar je moet ook tijd nemen om de strategie voor de wedstrijd te bepalen en alle teamleden de juiste tools geven om tijdens de wedstrijd optimaal te kunnen presteren. Dat kost tijd en geld, maar levert veel op. Niet alleen in harde euro’s. Medewerkers die betrokken zijn bij het bedrijf en er met plezier werken, zijn heel veel waard. Want zoals gezegd: alleen met goed personeel maak je het verschil!”

maik