



Respons KWALITEIT

SALES

22

Serie Retail Sales Excellence – aflevering 2: de coach

## Betrokken buitenstaander

De wekelijkse verkoopmeeting bij Auto Service Van der Velden (v.l.n.r.): Peter van Orsouw, Ivar Scheepers, Xander Priem en Almer Middelbeek.

Bij de implementatie van het Retail Sales Excellence-programma speelt de coach een essentiële rol. De coach begeleidt de verkoopleider intensief in de eerste fase van de invoering van deze voor hen geheel nieuwe werkwijze. Peter van Orsouw coacht sinds oktober de commercieel manager en vier verkoopadviseurs van Auto Service Van der Velden in Zoetermeer. Hij vertelt wat zijn rol van coach inhoudt. 'Ik zie mijzelf als een betrokken buitenstaander.'

### Gedragverandering

Elke dinsdagochtend om 08.00 uur stapt de coach binnen bij Van der Velden. Van Orsouw: 'Met commercieel manager Almer Middelbeek neem ik de resultaten door en op basis daarvan bereiden we de meeting met het verkoopteam voor. In de meeting zelf heb ik geen actieve rol. Ik observeer en direct na afloop houd ik met de commercieel manager een reflecterend gesprek. Wat was het doel dat je voor ogen had, hoe heb je dat overgebracht en wat was het effect. Daarna volgen de een-op-een gesprekken tussen de commercieel manager en de verkoopadviseurs. Ook die gesprekken worden na afloop gereflecteerd.'

Van Orsouw vervolgt: 'Voor een succesvolle implementatie van het Retail Sales Excellence-programma is gedragsverandering noodzakelijk. Er moet opeens gewerkt worden op een heel andere manier. Dat gaat niet van de ene op de andere dag. Op een positieve manier probeer ik dat proces te beïnvloeden. Communicatie speelt daarbij een sleutelrol. Bij het bereiken van het gewenste effect hiervan begeleid en adviseer ik de commercieel manager én het team.'

### Vertrouwen

Voordat Van Orsouw bij Van der Velden aan de slag ging, maakte hij uitgebreid kennis met het verkoopteam. 'Het is belangrijk dat er vertrouwen is. De onderlinge sfeer is goed en het team ziet mij inmiddels als "een van de jongens". Veel verkoopadviseurs hebben moeite met de nieuwe werkwijze. Ze werken al jaren op een bepaalde manier en moeten nu opeens al hun afspraken, nabelacties, klantinformatie et cetera invoeren in het LMS-systeem. Het gaat erom dat zij zelf de voordelen inzien én ervaren van het vastleggen van al deze informatie.'

### Resultaten

Na de beginfase is het de bedoeling dat alle informatie ingevoerd wordt in het LMS-systeem. Van Orsouw: 'De commercieel manager beschikt dan over volledige en betrouwbare cijfers, wat het mogelijk maakt goed te sturen op resultaten. Dat is het doel waarnaar we streven. Ik sta helemaal achter dit programma en ben ervan overtuigd dat dat straks ook geldt voor alle leden van het verkoopteam van Van der Velden. Bij consequent gebruik leidt het systeem gegarandeerd tot betere resultaten en daar profiteert uiteindelijk iedereen van.'

**P**eter van Orsouw is professioneel coach en werkzaam bij de ZP groep in Veldhoven, een bedrijf dat gespecialiseerd is in training en organisatieadvies. Van Orsouw is de eerste coach die ingezet wordt voor de begeleiding van de invoering van het Retail Sales Excellence-programma bij de dealerbedrijven. In januari worden er meer coaches ingezet.

Gedurende twaalf weken is Van Orsouw een dag in de week aanwezig bij Van der Velden. Als de beginfase is afgerond, wordt dit afgebouwd naar een keer in de maand. 'Voor mijn bezoek neem ik online de resultaten van de afgelopen week door. Ik heb de beschikking over alle resultaten van het verkoopteam en de individuele verkoopadviseurs. Dit geeft mij een goed beeld van de totale performance, de vorderingen die gemaakt zijn en van de punten die extra aandacht vragen.'

'Het team ziet mij

inmiddels als "één

van de jongens"

MEER WETEN? KLIK OP:  
DealerXtranet.nl