



# OP MISSIE MET TOP GUN



Hoewel je zou denken dat dit de titel is van een programma waarmee Meeùs accountmanagers undercover laat infiltreren bij de Koninklijke Luchtmacht, is dit het niet. We hebben het hier over een maatwerk opleidingsprogramma voor geselecteerde deelnemers in regio West. In januari 2009 is dit ontwikkeltraject gestart. Zeven ambitieuze en getalenteerde accountmanagers van Meeùs hebben het programma waarmee zij zich professioneel ontwikkelen, inmiddels bijna afgerond.

In zijn vorige rol als manager verkoop van Meeùs regio West vond Dennis Meester (kantoordirecteur Meeùs Amsterdam / Hilversum) dat er een gebrek was aan ontwikkelmogelijkheden voor commerciële medewerkers. Dennis: "Omdat we meer business willen halen uit bestaande portefeuilles en acquisitie en netwerken belangrijk vinden, heb ik de opzet van een ontwikkeltraject voor accountmanagers serieus aangepakt. Die functie van accountmanager is voortdurend in beweging en daar moet je de mensen

bij helpen. Met Theo Went van Interaction Groep is het talentenprogramma Top Gun ontwikkeld." Theo is ook betrokken geweest bij de uitrol van de Meeùs Methode van Werken zakelijk, dus reeds bekend met de organisatie en veel accountmanagers.

**DRIJFVEREN** Om mee te doen aan het programma konden accountmanagers voorgedragen worden door hun kantoordirecteur om geselecteerd te worden. Dennis: "Ireen Gebhardt (P&O manager) en ik hebben selectiegesprekken met deze accountmanagers gevoerd over hun drijfveren. Je moet je een jaar lang committeren en het dus oprecht willen. Theo heeft de kandidaten daarnaast getest op hun leerdoelen en ambities middels een assessment. Ten slotte zijn zeven getalenteerde accountmanagers van rond de 35 jaar geselecteerd, een vertegenwoordiging van alle kantoren van regio West", vertelt Dennis.

**ERVARINGEN** Jonathan Erbrink (Adviseur Verzekeringen MKB) is één van de deelnemers aan Top Gun. Jonathan: "Theo Went geeft ons persoonlijke begeleiding: we bespreken zaken waar ik tegenaan loop en bekijken hoe ik mijn doelstellingen kan realiseren. Theo helpt mij daar richting aan te geven. Ook bespreken we welke theorie ik heb toegepast in de praktijk en wat mijn successen zijn."

"Daarnaast hebben we met de groep geoefend hoe te presenteren voor een groot publiek en kwamen onderhandelings-technieken aan bod. Verder heb ik de intervisiebijeenkomsten met sprekers zoals Mark Tromp (Key Accountmanagement en Internationaal), Coen Mom en Wim Kerkhof (visie en vak), en Jan Verwij van BAM (bouwbedrijf) als positief ervaren. In de workshops hebben we commerciële gespreksvoering geoefend in rollenspel, denk bijvoorbeeld aan klantgesprekken, het enthousiasmeren van collega's, maar ook een lastig gesprek met een binnendienstcollega over zaken die niet goed gaan."

"Top Gun is niet alleen een commerciële training zoals we eerder gehad hebben, al is dat wel een onderdeel van het programma. Het gaat echter bijvoorbeeld ook om de samenwerking met de binnendienst. Dat is heel waardevol. Nu heb ik ook meer inzicht in wat er op de andere kantoren gebeurt."

**BETROKKENHEID** Naast de bijeenkomsten is er veelvuldig overleg tussen kantoordirecteur, deelnemer en trainer. De kantoordirecteuren zijn dus nauw betrokken. "We vragen hun commitment in ondersteuning en aandacht voor de deelnemers", licht Dennis toe. "Ook is er regelmatig contact tussen Theo, Ireen, mij en de kantoordirecteuren. Doordat

iedereen goed is aangesloten zorgen we er met elkaar voor dat dit een succes kan worden. Verder is een belangrijk element dat deelnemers van én met elkaar leren. Om dit extra te stimuleren is een buddysysteem opgezet. Periodiek vindt er afstemming plaats tussen de buddies over de voortgang en delen zij hun kennis en ervaringen."

**BINDEN EN BOEIEN** Top Gun is een forse investering. "Maar", zegt Dennis, "we geloven erin. We willen mensen binden en boeien. Je ziet dat het werkt. De deelnemers halen nieuwe business uit hun bestaande klanten en de kwaliteit van hun werk is verbeterd. Dit zie je ook aan de onderlinge samenwerking met de collega's op kantoor. De jongens ontplooiën zich duidelijk. Zo oriënteren ze zich meer op specifieke branches, benaderen nieuwe klanten en halen ze binnen. Jonathan Erbrink, bijvoorbeeld, is zich gaan specialiseren in Verenigingen Van Eigenaren (VVE's) en werkt op dit gebied ook voor Lippmann."

**ANDERE AANPAK** Jonathan vindt dat hij vooral heeft geleerd van de persoonlijke begeleiding bij het maken van verkoopplannen en het professionaliseren van deze plannen. "Ik wilde meer gaan doen in de vastgoedwereld. Theo heeft me begeleid in het schrijven van een kort plan van aanpak. Het resultaat was dat ik in gesprek ben gegaan met een aantal vastgoedbedrijven. Deze gesprekken heb ik heel anders aangepakt dan dat ik voorheen zou doen: meer gericht op wat er gebeurt bij mijn klant in plaats van alleen maar praten over verzekeringen. Daardoor kwam ik met leuke oplossingen die ook nog eens geld opleveren."

**SUCCESSEN** Een voorbeeld hiervan is het samenwerkingverband met drie nieuwe relaties: een advocatenkantoor, een makelaar / vastgoedbeheerder en een externe bestuurder op het gebied van VVE's. Jonathan: "Op 15 maart 2010

## DEELNEMERS

- ARCO ROOS (DEN HAAG)
- BRAM PIERSMA (ALKMAAR)
- JOHAN DE LETH (AMSTERDAM)
- JONATHAN ERBRINK (AMSTERDAM)
- KOEN KLOMP ('S GRAVENZANDE)
- PATRICK NEDERPEL ('S GRAVENZANDE)
- PETER ALBLAS (LEIDEN)

organiseren we gezamenlijk een bijeenkomst om op een leuke manier met klanten (VVE's) in contact te komen. Er komen ook sponsors, waaronder een energiebedrijf. Dit soort contacten kan ik dan weer uitnutten. Zo is de locatieverhuurder nu ook een klant van mij. Ook intern heb ik successen geboekt, doordat ik beter zichtbaar ben. Ik heb bijvoorbeeld nieuwe opdrachten voor vestiging Den Haag (Meeùs en Lippmann) gekregen. Deze samenwerking is heel vruchtbaar, omdat zij gespecialiseerd zijn in VVE's."

**ENTHOUSIAST** Als je de kans krijgt om een persoonlijk coachtraject in te gaan, moet je die zeker grijpen vindt Jonathan: "We denken het allemaal goed te doen en doen dat vaak ook, maar je kunt er meer uithalen. F16 piloot word je ook niet zomaar! Met Top Gun leer je buiten de lijnen en breder te denken, zaken grootser aan te pakken, waardoor je een grotere groep klanten of collega's kunt betrekken. Je maakt jezelf zichtbaar in de organisatie en je pakt zaken professioneler aan. De effecten zijn daardoor groter. Ik ben er heel enthousiast over en volgens mij de hele groep!"

Ook Dennis is enthousiast: "We willen verder gaan: met de komst van de nieuwe regio's willen we het talentenprogramma breder gaan trekken voor de UMG regio's en labels. Samen met P&O bekijken we hoe we dit verder gaan ontwikkelen." ←