

## Interne cursus maakt van Oliveira-monteurs ware ambassadeurs

Hoe vertegenwoordig je de belangen van je eigen organisatie, als je fulltime werkzaam bent bij een klantbedrijf? Het is een van de vragen tijdens de incompany-cursus 'De servicemonteur als ambassadeur'. Een groep medewerkers van allround onderhoudsspecialist Oliveira volgde de cursus om commercieel vaardiger te worden. "Ze krijgen meer binding met Oliveira en beseffen beter wat hun rol inhoudt."



Oliveira te Druten

Martin Blenkers, Directeur

"Hoe worden onze monteurs commercieel vaardiger?"

Oliveira is gespecialiseerd in smeertech­nisch en toestandsafhan­kelijk onderhoud en onderhoudsadvies op maat. Het in Druten gevestigde bedrijf profileert zich als 'machine-wellnesscoach'. Voorkomen is beter dan genezen, is het credo. "We zorgen ervoor dat het machinepark van klanten in goede conditie verkeert", legt directeur Martin Blenkers uit. "Zie het als een periodieke medische check-up: het oliemonster is het bloedonderzoek en de trillings-analyse staat gelijk aan een hartfilmpje. Met zeer gedetailleerde meettechnieken kunnen we de conditie van complete installaties in kaart brengen. Op die manier helpen we klanten proactief met het verhogen van hun productiecapaciteit. Een vroegtijdige diagnose werkt ook kostenbesparend: je bent problemen voor, hoeft minder vaak te repareren en verlaagt zo ook het risico op ingrijpende gevolgschade. Steeds meer bedrijven zien hier het belang van in."

#### Focus op klantbedrijf

Oliveira telt ruim zestig medewerkers. Van hen zijn zo'n vijftig medewerkers fulltime actief als extern monteur bij de diverse klantbedrijven. In Nederland, maar ook in Duitsland, Roemenië, Polen, Oekraïne en zelfs Ghana. Blenkers: "Onze monteurs zijn vaak jarenlang werkzaam bij dezelfde klant, terwijl ze bij ons op de loonlijst staan. De scheidslijn tussen Oliveira en het klantbedrijf is niet altijd duidelijk. Vaak is het klantbedrijf eerder op de hoogte van problemen dan wijzelf. Dat is weleens frustrerend. Medewerkers zitten natuurlijk in een spagaat. Zo komt het regelmatig voor dat onze medewerkers de klant tussendoor helpen met het wisselen van bigbags of filters. Begrijpelijk. Door hun dagelijkse aanwezigheid zijn onze monteurs nauw betrokken bij het wel en wee van de klant. Ze voelen zich bijna 'onderdeel van'. Maar Oliveira betaalt ze uiteraard om veertig uur per week met onder­houd bezig te zijn. Onze vraag aan ROVC was dan ook: hoe zorgen we ervoor dat medewerkers niet te gefixeerd raken op klant A of B, maar zich op de eerste plaats profileren als medewerker van Oliveira?"

#### Meerdaagse incompany-cursus

Drie zaterdagen op rij volgden vijftien Oliveira-medewerkers de incompany-cursus 'De servicemonteur als ambassadeur'. Deelname was vrijwillig, maar binnen twee dagen zat de cursus vol. Blenkers: "De cursisten offeren vrije tijd op, maar zien dat als een investering in zichzelf. We willen medewerkers bewustmaken. Wat houdt het in om Oliveira bij een klant te vertegenwoordigen? Waar moeten ze op letten? Hoe worden ze commercieel vaardiger? Dat betekent niet dat onze monteurs ineens iets moeten gaan verkopen. Maar op het moment dat de klant ze benadert voor een andere klus, moeten ze zich wel zakelijker leren opstellen: 'Prima, maar wil je dan even zorgen voor een opdracht­nummer of maak je even een werkbon voor mij aan?'"

#### Nadruk op bewustwording

Oliveira had al ervaringen met de cursus 'Onderhoudstechniek' van ROVC. De huidige incompany-training is niet gericht op technische competenties, maar op verandering tussen de oren. "We doen het niet voor een certificaat of een ander stukje papier", vertelt Blenkers. "We proberen onze medewerkers handvaten te geven om hun dagelijkse werkzaamheden nog beter in te vullen. Natuurlijk hopen we dat die benadering op termijn ook in het commerciële traject iets oplevert. Maar we verwachten echt niet dat de omzet in één keer tien procent gaat stijgen."

#### Praktijkgerichte opzet

De voorbereiding van het cursustraject verliep soepel, vertelt Blenkers: "Vooraf hebben we zowel met de accountmanager als de trainer van ROVC om tafel gezeten. Ze hebben onze wensen vertaald naar een interactieve, praktijkgerichte cursus." De eerste deelnemers reageren positief: "Ze ervaren de trainer als warm en toegankelijk. Hij stelt uitdagingen: in rollenspellen moeten de cursisten zich kwetsbaar opstellen. Ook buiten de cursusdagen om moeten ze aan de bak, in de vorm van praktijkopdrachten. De deelnemers kregen alle ruimte om voorbeelden uit hun eigen werkpraktijk aan te dragen. Ze konden echt hun ei kwijt en dat waarderen ze."

#### Vervolgtraject

In 2012 geeft Oliveira graag een vervolg aan dit incompany-traject. "De kwaliteit van je bedrijf staat of valt met goede medewerkers. Ons personeel is ons visitekaartje, en niet alleen op vakinhoudelijk gebied. Van monteurs wordt tegenwoordig meer gevraagd dan het klaren van de technische klus alleen. Dit type trainingen ver­breedt de horizon van monteurs. Samen verlagen we de drempel om open te communiceren."



## Ervaren machine-wellnesscoach

Oliveira is een ervaren partner op het gebied van smeertech­nisch en toestandsafhankelijk onderhoud. Op basis van gede­tailleerde conditiemetingen kan het bedrijf voor elk systeem een compleet toestandsafhankelijk onderhoudsconcept opzet­ten, implementeren, uitvoeren en monitoren. Een preventieve aanpak staat hierbij centraal. Het bedrijf is in meer dan tien landen actief. De belangrijkste klanten van Oliveira zijn multi­nationals uit uiteenlopende sectoren: van de energiebranche en voedingsmiddelenindustrie tot de maritieme sector en de petrochemie.