



VAB is vertrouwd met de deugden van een interim-coach

Als organisatie met een redelijk aantal business units, kent VAB het gevaar van eilandvorming, zelfs met een positieve en warme bedrijfscultuur. Een interim-coach kan zorgen voor een nieuw elan in de samenwerking en focus op de doelstellingen. Ook dat weten ze uit ervaring. Marc Dubbelman van Teamleiders.nu maakte er zes geweldige maanden van.

Kenneth Kemps is hoofd van de afdeling B2C Sales Operaties bij VAB. Eén van de teams richt zich specifiek op de ondersteuning van de verzekeringsmakelaars en TUI-shops die VAB-contracten aanbieden aan particulieren en professionelen. Het team richt zich ook rechtstreeks op de KMO's die pechbijstand en/of een fleettankkaart voor hun bedrijfsvloot willen, zodat de mobiliteit van hun werknemers gewaarborgd blijft. Vier medewerkers bezoeken klanten en prospecten. Collega's van de binnendienst volgen de dossiers op en onderhouden de relaties.

Kenneth: 'De afdeling draaide naar behoren, mensen waren druk bezig. Bij het vertrek van de vorige manager werd het team fysiek verplaatst, wat natuurlijk een aanpassing betekent voor de groep. We haalden zo'n 10

miljoen euro omzet per jaar, maar we geloofden dat het nog beter kon. Dus vroegen we aan Teamleiders.nu of ze een coach hadden die onze mensen weer helemaal op deze ambitieuze koers kon zetten.'

Marc: 'Iedereen deed zijn werk, maar niemand had het vuur van een spits die wilde scoren. Alles vertrekt bij mensen, dat is mijn overtuiging. Ik had er direct zin in. Als je mensen wakker maakt voor hun potentieel, dan gaan ze dat ook beter inzetten. Dat is de weg naar zelfsturing. Je wil hen als coach in staat stellen om op eigen kracht dat doelpunt te maken. Je bent er om hen te ondersteunen, degene die het water haalt.'

'Als coach ben je degene die het water haalt.'

Kenneth: 'Teamleiders.nu kent VAB door eerdere opdrachten, en dat heeft uiteraard zijn voordeel. De klik was er meteen. Marc heeft veel ervaring. Hij maakt snel analyses, hij herkent sterktes in mensen, begrijpt concepten en de dynamiek die speelt. Hij snapt sales, ook al is hij zelf geen verkoper. Voor mij was hij een klankbord, een gelijke. We bespraken alles: aanpak, structuur en strategie.'

'Collega's weten nu welke dossiers belangrijk zijn en wie ze willen binnenhalen. De sfeer van samenwerken is fel verbeterd.'

Kenneth Kemps (VAB)

Marc: 'Ik ben erg blij dat Suzan van Teamleiders.nu mij vroeg voor de job. VAB is een bedrijf dat blijft zoeken hoe het wel kan, ze focussen niet op waarom dingen niet kunnen. Overall voel je bereidheid, niemand zegt 'nee'. Een mooier vertrekpunt krijg je niet. Ook Kenneth was als verantwoordelijke erg beschikbaar. Door zijn daadkracht zag je dingen bewegen. Natuurlijk moet je al eens toegeven, toelichten waarom bepaalde dingen nodig zijn. Wat is de impact van je job? Wat overhaalt een klant om te kiezen voor VAB? Wanneer wordt het leuk? Met dat inzicht maken medewerkers betere keuzes in hun tijdsbesteding. Belangrijk is dat alles op tafel werd gelegd en bespreekbaar was, bijvoorbeeld ook loondiscussies. Dan voelen mensen dat er echt wordt geluisterd.'

Kenneth: 'Nu ligt er een doordacht salesplan waarbij we middelen (lees: mensen) optimaal inzetten. Uit analyses bleek namelijk dat onze tijdsinvestering zich onvoldoende reflecteerde in de omzetcijfers. Nu richten we ons op specifieke kanalen en focussen we ons op een 'double digit growth'. Onze buitendienstmedewerkers doen nu dagelijks gemiddeld vier klantbezoeken in plaats van tweeënhalf. Collega's weten welke dossiers belangrijk zijn en wie ze willen binnenhalen. De sfeer van samenwerken is fel verbeterd. Dat voel je zelfs in de toon van het mailverkeer. Er is meer activiteit, nieuwe kanalen worden aangepakt, er wordt met andere afdelingen gewerkt rond processen.'

Kenneth Kemps (VAB):

'Het klikte meteen met de interim-coach. Hij is erin geslaagd om de opdracht van de afdeling helder te maken en ieders rol daarin te bezegelen.'



VAB facts:

- VAB helpt sinds 1924 vele mensen weer op weg.
- VAB is bekend van pechverhelping, reisbijstand en annulatieverzekeringen.
- VAB heeft 1271 mensen in dienst, waarvan 35 op de afdeling B2C sales operaties.
- De hoofdzetel van VAB is gevestigd in Zwijndrecht (B).
- De alarm centrale heeft gemiddeld 1424 oproepen per dag.
- VAB en Teamleiders.nu werken al samen sinds december 2014.