

# De werkorder intake

**Berry Scholtens (VMR)**

## Inhoud van de workshop

- Situatieschets werkplaats
- De aanpak – quick wins
- Praktische oefening
- Werkplaatschef voor Agri&Tech (15 jan)

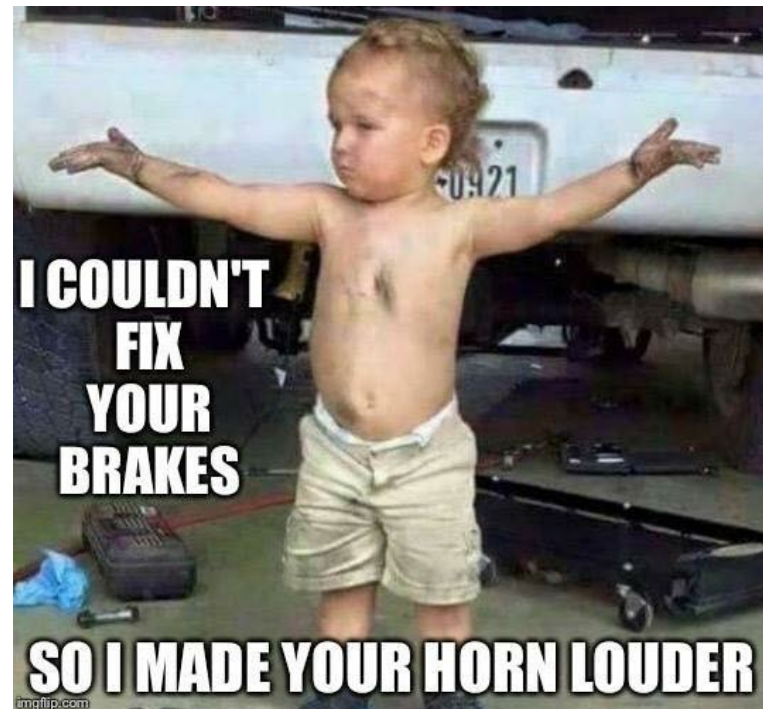


**GEBEURTENIS + REACTIE =  
UITKOMST**

**Kwaliteit+ =  
geleverde prestatie – gewekte verwachting**

Valt deze negatief uit hebben we een **teleurstelling**

Jouw eerste reactie bepaalt het  
verwachtingspatroon van de klant!





## Dure uitspraken...

“Nee, dat hoort ‘ie niet te doen.”

“Dat zien we welk vaker..”

“Dat is een bekend probleem van dit type.”

## Ook geldt de 80/20 regel

... 80% van je omzet verdien je bij 20% van je klanten...

Die andere 80% van je klanten dus slechts 20% van je omzet....

En daar gaat vaak wel alle tijd en energie naar toe!

## Wat als de druk nog hoger wordt?

Als de verkoop volledig wegvalt...

is je bedrijf dan in staat te overleven vanuit de werkplaats en het magazijn?



*Omzet – de verkoop > absorptiefactor*



De telefoon rinkelt al een tijdje, je neemt op: een gefrustreerde klant met een kapotte trekker. Het moet nu klaar. Met je hoofd nog bij een andere klant, zeg je: “Breng hem maar,” en hangt op.. Dit eerste contact is van cruciaal belang voor de verdere afhandeling én betaling van de reparatie.

# Invloed op het proces

*Procedures, Informatie en Processen*

- A. Effectieve intake
- B. Tijdige facturatie



## A. Effectieve intake

✗ “Breng hem maar....”

✗ “Komt niet uit, maar zet maar neer.”

✗ “We gaan er wel mee aan de slag.”



## B. Tijdige facturatie

er staat veel geld open bij de klant



# MATDATUM

De aanpak – quick wins



De aanpak – quick wins

Je moment pakken

Rechtsom of linksom

Kracht bijzetten

Ratelfunctie

De sleutel naar succes



Herhalingsnauwkeurigheid en precies

+/- 3% tolerantie

Tanden erin zetten  
(48 stuks)

Duidelijk hoor- en  
voelbaar draaimoment

De aanpak – quick wins

1. Wat is precies de klacht volgens de klant?
2. Zijn er nog andere storingen, problemen of reparaties nodig?
3. Gelet op de urenstand; moeten we de beurt meteen meenemen of later inplannen?
4. Zijn er af-fabriek nog updates of andere verbeteringen aan te brengen?
5. Boven welk bedrag moeten we even telefonisch overleggen?
6. Wanneer moet de machine uiterlijk weer inzetbaar zijn?



- Begrip tonen voor de ontstane (vervelende) situatie (let op je reactie en welke verwachting je creëert)
- “Voordat ik de reparatie inplan, heb ik eerst een aantal vragen om de situatie helder te krijgen.”





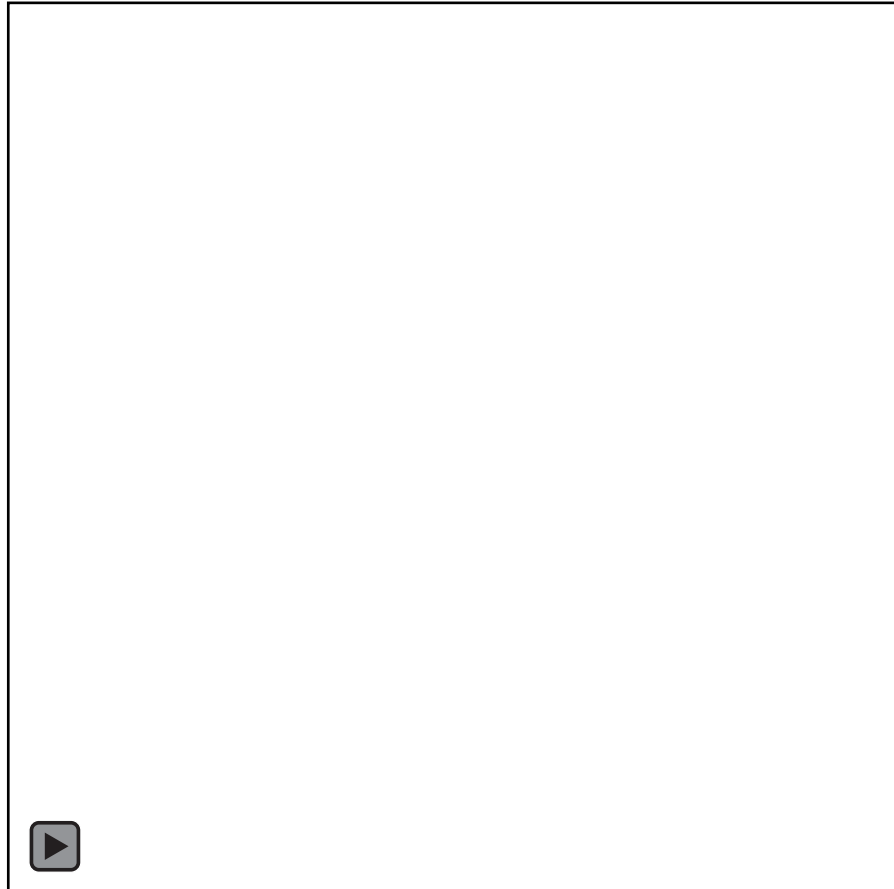


Valkuilen!



De aanpak – quick wins

lets anders horen;  
Verkeerde aanname

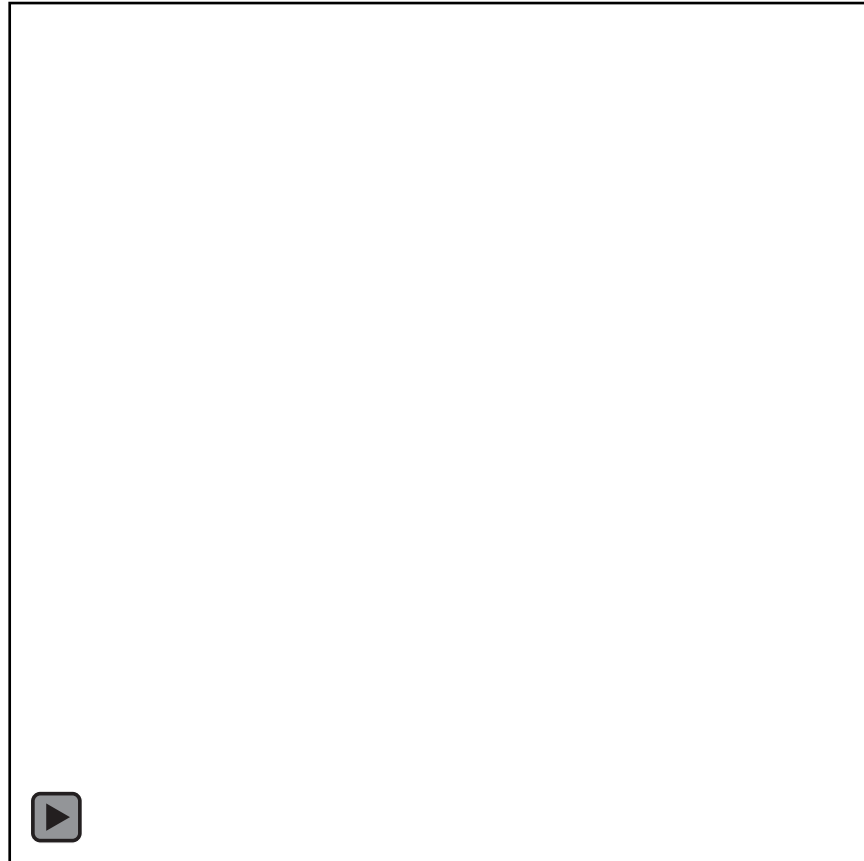


De aanpak – quick wins

Op de stoel van de  
klant zitten

Voor de klant denken

- Wat is z.s.m.?
- Kosten



## Op de factuur

1. klachtomschrijving van de klant
2. de oorzaak
3. en ALLE uitgevoerde werkzaamheden

Benoem de stappen:

Demonteren, verversen, vervangen,  
monteren, controleren.... etc.



**15 januari 2020**  
(groep 9)



**Training Werkplaatschef voor Agri&Tech**

Deze werkplaatschefs lopen hier vandaag rond  
en gingen je voor:

Tim -  
Martin -  
Ronald -  
Hans -

Gerard -  
Marco -  
Arjan -  
Jacco -

Simon -  
Rien -  
Nicole -  
Ernst-Jan -

Feitze  
Johan  
Vasco  
Matthias



# Bedankt voor jullie aandacht!

*En bedenk: Proberen is inbouwen dat het niet gaat lukken, dus ga het gewoon doen! En lukt het niet, dan ga je het gewoon anders doen!*