

Veevoervoorlichter met recht de beste adviseur!

De adviseurs van de voerindustrie winnen het op nagenoeg alle fronten van hun collega-adviseurs uit andere branches (zie tabel 1). Ook kent deze branche bijna alleen maar tevreden klanten (zie tabel 2) en wordt de voervoorlichter met stip als de belangrijkste adviseur gekozen door de veehouders (zie tabel 4).

“Dergelijke hoge scores verbazen mij helemaal niet”, zegt Wim Thielen, voorzitter van adviseursvereniging Agrivaknet. De vereniging rekent naast veevoeradviseurs ook dierenartsen, accountants en adviseurs uit andere agrarische branches tot haar leden. Een belangrijke verklaring voor het succes van de voeradviseurs ligt in de noodzaak om te moeten

Wim Thielen.



scoren. De hoogste nota's krijgt de veehouder immers van de voerfirma's. Volgens cijfers van het Landbouw Economisch Instituut betalen varkenshouders jaarlijks gemiddeld 200.000 tot 300.000 euro aan hun voerleverancier. De rundveehouder betaalt gemiddeld zo'n 30.000 euro. Des te groter de kostenpost, des te kritischer de veehouders. Uit tabel 3 blijkt dat maar liefst 67,5 procent van de veehouders zijn voerfirma uitzoekt op basis van kwaliteit. Tel daarbij dat de veehouder erg gemakkelijk kan overstappen naar een concurrent; aanbieders van veevoer zijn er genoeg. Veevoerbedrijven stellen daarom alles in het werk om hun klanten te behouden. De adviseurs rennen zich haast de benen onder het lijf vandaan om hun klanten tevreden te stellen – zij kunnen zich geen misstap veroorloven.

Dichtst bij de boer

Volgens Thielen staan adviseurs van veevoerbedrijven het dichtst bij de boer. Op de eerste plaats sluiten de werkniveaus op elkaar aan: veehouders functioneren op mbo- of hbo-niveau en adviseurs op een gelijk of iets hoger niveau. Daarbij komt dat veevoeradviseurs, net als de veehouders zelf, gefocust zijn op verkoop en resultaat. Dierenartsen zijn als academici van huis uit meer gericht op het analyseren en het oplossen van gezondheidsproblemen en minder op het resultaat van de onderneming. Ten slotte geldt dat veel voeradviseurs ook zelf graag boer waren geworden. “Gevoelsmatig passen veevoeradviseurs dus het beste bij de veehouder”, concludeert Thielen.

Dat de voervoorlichter het wint van de financiële adviseurs verbaast Thielen evenmin. “Het hart van de veehouder ligt nu eenmaal bij zijn dieren, net als dat van de dierenarts. En financiële adviseurs stellen kritische vragen bij de plannen van de veehouder en verkopen ‘nee’ als zij het plan onhaalbaar achten. Dit uiteraard tegen de zin van de veehouder. Mengvoerleveranciers hebben minder vaak een slechte boodschap.”

Tabel 1

Gemiddelde cijfers per branche

	EINDSCORE	Algemene waardering	Aanbeveling	SCORES OP ONDERDELEN			
				Kennis van de sector • vakkennis • toekomstvisie • creativiteit	Prijs en facturering • eerlijkheid facturen • helderheid facturen • prijs/kwaliteit-verhouding	Service • betrouwbaarheid en communicatie • snelheid werken • oplossing acute problemen	Resultaat • waarde advies • accuratesse • objectiviteit advies • kwaliteit werk
Mengvoerbedrijven	7,8	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0	7,6
Dierenartsenpraktijken	7,7	7,7	7,7	7,8	7,6	8,0	7,6
Algemene adviesorganisaties	7,3	7,4	7,2	7,7	7,1	7,5	7,4
Accountantskantoren	7,1	7,3	7,0	7,5	6,4	7,5	7,2
Banken	7,1	7,2	7,0	7,3	6,9	7,4	6,9
Verzekeringsmaatschappijen	7,0	7,1	6,9	7,2	7,0	7,3	6,8

Tabel 2

Percentage tevreden en ontevreden klanten per branche

Bedrijfssector	Tevreden klanten (%)	Ontevreden (inclusief niet geheel tevreden) klanten (%)
Mengvoerleverancier	94,5	5,5
Dierenarts	90,7	9,3
Algemene adviesorganisatie	83,1	16,9
Accountant	81,7	18,3
Bank	81,4	18,6
Verzekeringsmaatschappij	77,7	22,3

Tabel 3

Belangrijkste reden om te kiezen voor het adviesbedrijf (in %)

Bedrijfssector	Keuze op basis van kwaliteit (goede kwaliteit, reputatie, referentie, persoonlijk contact)	Keuze op basis van gewoonte (jarenlang klant, gevestigd in regio)	Keuze op basis van prijs
Mengvoerverlancier	67,5	29,8	2,7
Dierenarts	41,7	57,6	0,7
Algemene adviesorganisatie	80,7	18,1	1,2
Accountant	41,8	57,3	0,9
Bank	42,7	53,4	3,9
Verzekeringsmaatschappij	44,9	46,6	8,5

Dierenarts verliest nipt van voerforlichter

Dierenartsen hebben de beste service van alle adviseurs, een uitstekende kennis en worden met een cijferreeks van 7,6 - 8,0 hoog gewaardeerd door veehouders. "Ik wist dat eigenlijk wel, maar ben blij het in dit onderzoek bevestigd te zien", zegt Ludo Hellebrekers, voorzitter van dierenartsenorganisatie KNMvD. Toch moeten dierenartsen de veevoerforlichters op nagenoeg alle onderdelen net laten voorgaan in het klassement. Daarvoor is er één reden: dierenartsen weten hun kennis en producten minder goed te verkopen dan de voerforlichters. Het gemis aan commerciële vaardigheden is bekend bij de KNMvD. Hellebrekers: "In tegenstelling tot veevoerbedrijven zijn de meeste dierenartsenpraktijken te klein om marketing- en/of communicatiedeskundigen in huis te halen." Via opleiding en nascholing hoopt de KNMvD zijn (toekomstige) leden meer kennis op dit gebied bij te brengen.

Ambities

Hellebrekers ziet dierenartsen liefst in de rol van 'brede adviseur' die verder gaat dan diergezondheid alleen. Enkele praktijken slagen daar al goed in. Veel praktijken echter zijn nog niet zo ver. Hellebrekers: "Dierenartsen moeten een waardige sparringpartner voor de ondernemer zijn en zich niet alleen richten op de gezondheid van individuele dieren, maar ook kijken naar de huisvesting, voeding en het management. De focus verschuift dan van de gezondheid van het individuele dier naar winstmaximalisatie van het veebedrijf. Zo kunnen dierenartsen hun kennis

tot een nog grotere waarde brengen." Een goed streven, maar daarmee is het hiaat in commerciële vaardigheden nog niet gedicht. De prijs speelt voor veehouders geen rol in de keuze van de dierenarts (tabel 3). Maar zolang dierenartsen niet goed kunnen onderhandelen, blijft het risico dat zij toch in de rol van 'prijsvechter' worden geduwd. Recent voorbeeld is de onderdruk van veehouders opgerichte commerciële dierenapotheek die medicijnen goedkoper moest maken. Veel praktijken voelden zich genoodzaakt mee te gaan in die prijzenslag. De apotheek flopte, maar de (te) lage marges op medicijnen bleven. Salestrainer Arie Meeuwissen van Sales Improvement Group kent het 'dierenartsenprobleem'. Hij traint tegenwoordig veel dierenartsen. "Dierenartsen denken dat zij met opportunisme een strijd kunnen winnen. Zij realiseren zich onvoldoende dat commerciële vaardigheden specialistenwerk is." Meeuwissen constateert dat veel praktijken geen verkoopstrategie hebben (welke prijs vinden wij acceptabel), noch een verantwoordelijke voor de large accounts. De KNMvD zou kunnen helpen met het opstellen van een degelijk salesbeleid, denkt hij. Dierenartsen hebben eigenlijk alles in huis wat veehouders belangrijk vinden: kennis, kunde, service en een sterke binding met de regio. Daarbij lukt het dierenartsen goed om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Wanneer het deze beroepsgroep lukt om zich iets beter te verkopen, dan is de kans reëel dat zij de veevoerforlichters voorbij gaan in het klassement.

Ludo Hellebrekers.



Factuur accountants nog steeds onduidelijk

De accountants weten de veevoeradviseurs en dierenartsen op korte afstand te volgen waar het gaat om kennis, service en resultaat. Verder bestempelt bijna 20 procent van de veehouders de accountant als zijn beste adviseur. Jan Breembroek, voorzitter van de Vereniging Agrarische Bedrijfsadviseurs (VAB), verklaart dit uitstekende resultaat als volgt: "De accountant weet bijna alles van de ondernemer en zijn familie: de vermogenspositie, het inkomen, de familierelaties, de bedrijfsopzet. De accountant heeft dus veel zicht op het draaien van de totale onderneming. Daarbij is hij een van de weinige adviseurs binnen dit onderzoek wiens adviezen niet gekoppeld zijn aan de verkoop van producten. Dat maakt de adviezen objectief." In de accountancy is het 'uurtje, factuurtje'. En juist bij die factuur gaat het mis. Veehouders laten weten de factuur onbegrijpelijk te vinden. De laagste cijfers in dit marktonderzoek zijn gegeven voor 'helderheid facturering' (cijfers niet in de tabel). Geen van de accountants kreeg een cijfer boven de 6,5. Een aantal kantoren scoort hier zelfs een onvoldoende. Breembroek: "De onvrede van veehouders over de facturen zien wij al langer in marktonderzoeken." Hij adviseert zijn collega's om vooraf hele duidelijke afspraken te maken over wat geleverd wordt en tegen welke prijs. "Als de boer naar kantoor belt, en de klok gaat lopen, dan moet dat vooraf duidelijk zijn afgesproken, zodat de veehouder niet achteraf zijn telefoontje op de rekening terugvindt." Als extra service niet meteen de klok laten lopen, zou ergernis kunnen voorkomen, denkt marktonderzoeksbureau AgriDirect.

Scores bank en accountant

Bijna 1 op de 5 veehouders is niet (helemaal) tevreden over zijn accountant en bank (tabel 2). "Het verhogen van de klanttevredenheid heeft prioriteit bij de banken", zegt VAB-bestuurslid Henk Westeneng. "Als ik de scores in de andere sectoren bezie, hebben de banken geen reden om achterover te leunen." (De twee grootste 'boerenbanken', Rabobank en ABN Amro, hebben met hun relatief matige scores een groot aandeel in het branchegemiddelde.) Breembroek en Westeneng denken dat de scores van de veevoeradviseurs en dierenartsen te hoog gegrepen zijn. "De relatie met de accountant en financiële adviseur zijn formeler, de afstand tot de operationele gang van zaken is groter en de bezoekfrequentie lager." Ook het hogere percentage ontevreden klanten is te verklaren: "Veehouders kunnen nu eenmaal niet gemakkelijk overstappen naar een ander. Een overstap kost veel regelwerk en tijd voor de ondernemer", zegt Breembroek. De VAB organiseert diverse activiteiten om de strategische bedrijfsadviseur van munitie te voorzien voor het op een hoger peil brengen van het advieswerk. Komend jaar starten bijvoorbeeld gescheiden bijscholingstrajecten voor beginners, vakspecialisten en sparringpartners. Daarnaast moet de ledencertificering, die in 2002/2003 in gang is gezet, de bedrijfsadviseurs stimuleren om aan hun persoonlijke ontwikkeling te werken. Inmiddels zijn 180 van de ruim 500 VAB-leden gecertificeerd.



Jan Breembroek.

Tabel 4

Wie is de belangrijkste adviseur? (% veehouders dat de adviseur noemt)

Adviseur	Percentage
Mengvoerverlichter	22,2
Partner / familie	22,0
Accountant	19,6
Vakgenoten	16,8
Andere	8,3
Adviseur algemene adviesorganisatie	4,1
Dierenarts	3,2
Adviseur bank	3,1
Adviseur verzekeringsmaatschappij	0