

“De training heeft ons weer op het juiste spoor gezet”

Deelnemers tevreden over incompany-training Communicatie van CUMELA

Een plaatje van een trekker in de sloot zorgt op Facebook wel voor veel likes, maar is geen goede pr voor je bedrijf. Dat zijn de deelnemers aan de incompany-training Communicatie, aangeboden door CUMELA, maar al te goed gaan beseffen. Goede communicatie binnen een bedrijf, maar ook naar buiten toe, blijkt ontzettend belangrijk.

Wanneer Math Hendrix 's ochtends in de loods een trekker aantreft met een cabine vol opgedroogde bagger loopt hij geïrriteerd naar de planning om te kijken wie gisteren de trekker zo heeft weggezet zonder de cabine even uit te vegen. Dat is toch altijd de afspraak op het bedrijf. Hij wil al bijna tekeergaan, tot blijkt dat de chauffeur die gisteren met de zodenbemester zou weggaan een andere trekker heeft meegenomen - deze dus - en pas om drie uur 's ochtends terug was. Inderdaad: voor wie op zo'n tijdstip terugkomt, wordt een uitzondering gemaakt.

Het voorbeeld laat goed zien hoe belangrijk communicatie is binnen een bedrijf. “Het voorkomt irritatie en onduidelijkheid”, weet Hendrix nu. Samen met zijn broer Cor runt hij loonbedrijf Hendrix & Smith in het Limburgse Castenray. Afgelopen jaar volgden ze samen met de vier kinderen die op termijn het bedrijf willen overnemen en hun medewerkers de incompany-training Communicatie. “Zeker op ons bedrijf is dat momenteel een belangrijk aandachtspunt. We zitten hier met een jongere generatie die aan het instappen is. Omdat daardoor nu twee man zich met de planning bezig houden, loopt die planning soms langs elkaar heen. Ook is het daardoor voor de medewerkers niet altijd even duidelijk naar wie ze moeten luisteren. De training heeft ons echt weer even op het juiste spoor gezet.”

Interessante sessie

De training bestaat normaliter uit drie dagdelen, waarbij een ervaren trainer op het bedrijf komt om onderwerpen betreffende communicatie te behandelen. Loonbedrijf Hendrix & Smith koos er specifiek voor het eerste dagdeel alleen met de familie rond de tafel te gaan. “We hadden wat knelpunten die we eerst met elkaar wilden bespreken, zodat we nadien een eenstemmig geluid aan onze medewerkers konden laten horen”, legt Hendrix uit. “De trainer stond daar geheel voor open.”

In de middag schoven de medewerkers aan. “Het was een interessante sessie. Je komt op een heel andere manier met elkaar in contact. Niemand zat op zijn horloge te kijken om te kijken of de tijd al om was.”

Het is nu aan de eigenaren om het geleerde in de praktijk te brengen en te houden. “De communicatie verloopt nu soepeler. We laten nu eerder de jongere generatie zelf dingen uitdokteren, zonder meteen onze ervaring in te brengen. We zitten meer op één lijn. Belangrijk is wel dat we nu gefocust blijven en niet weer het oude paadje gaan bewandelen.”

Communicatie naar de klant

Geconcentreerd is Mark de Goeij aan het werk naast de seniorenflat. Vanuit zijn ooghoeken ziet hij alweer een bewoner aan komen schuifelen. Hij zucht. Dat is de vierde dit uur. Daar gaan weer tien minuten van zijn tijd. “Ik snap dat al die mensen een praatje willen maken, maar ik ben ook gewoon aan het werk en wil dat op tijd af hebben”, stelt hij. “Hoe kun je zo'n gesprek op een nette manier afkappen? Je wilt het bedrijf ook geen slechte naam bezorgen.”

Het was één van de vragen die hij de trainer voorlegde tijdens de incompany-training die werd gegeven bij zijn werkgever, loonbedrijf De West in Westbeemster. “Af en toe zijn die zaken best lastig”, stelt hij. “Communicatie naar de klant toe is niet zo eenvoudig.”

Onderling is de communicatie op het bedrijf goed geregeld. Marieke van Noort, die de trainer uitnodigde op het bedrijf van haar en haar man Marcel, zegt: “We hebben een klein bedrijf en we zijn goed op de hoogte van wat er bij de jongens speelt. Marcel en ik kunnen goed inschatten of iemand lekker in zijn vel zit of niet. Maar de communicatie naar buiten is soms lastig. Hoe ga je bijvoorbeeld weg als het werk bij de klant klaar is? Rijd je gewoon van het erf of zeg je gedag, en wat zeg je dan? Dat is van groot belang, want de medewerker is toch de schakel tussen de boer en mijn man, het visitekaartje van het bedrijf.”

Bij dat visitekaartje komt een onderwerp als social media ook om de hoek kijken. Een plaatje van een trekker in de sloot op Facebook zorgt geheid voor tientallen 'likes', maar is dat wel



Schrijf u nu in voor de incompany-training Communicatie

De incompany-trainingen Communicatie worden verzorgd vanuit het sectorplan loonwerk. Deze bedrijfsscholing duurt drie dagdelen en heeft als inhoud effectief communiceren, het voeren van functioneringsgesprekken en aandacht voor verschillende levensfasen in relatie tot werk en toekomstige veranderingen. U kunt zich voor deze training aanmelden bij Jannie Takkebos via jannietakkebos@hotmail.com. Voor de eerste vijftig bedrijven die zich hiervoor aanmelden, zijn er geen kosten aan de training verbonden. Wees er snel bij, want vol is voll!



Math Hendrix: 'Communicatie is momenteel een belangrijk aandachtspunt. We zitten hier met een jongere generatie die aan het instappen is.'



Loonbedrijf Hendrix & Smith wilde het eerste dagdeel alleen met de familie rond de tafel gezeten. De trainer heeft daarop de training aangepast op dit verzoek.

zo'n goede pr voor je bedrijf? "Dat was wel even een eye-opener", zegt Mark. "Je moet blijkbaar toch een beetje opletten met wat je op Facebook zet of niet. Die bewustwording is wel even goed. Voor mij was de training dan ook weer even een 'wakker-schud'-moment. Eigenlijk weet je het wel, maar sta je er te weinig bij stil."

Handvatten

Voor de werkgever was de training ook een leermoment. "Omdat we een klein bedrijf zijn, worden veel zaken aan de werkbank besproken," zegt Van Noort, "maar het is toch ook goed om zaken wat formeler op te pakken. Hierbij denk ik aan functioneringsgesprekken. Door zaken schriftelijk vast te leggen, sta je sterker als er zich een keer problemen voordoen. Toch is het juist in een klein bedrijf lastig om dit te introduceren, want het wordt vaak als overbodig gezien. In de training heb ik daar de nodige handvatten voor gekregen."

Beide bedrijven willen de cursus zeker aanraden. "Zolang het in een rustige periode valt en we de medewerkers vrij kunnen plannen, heeft de cursus echt een meerwaarde", zegt Hendrix. "Knelpunten komen op die manier gemakkelijker op tafel."

"We zijn een sector waarin werknemers en werkgevers niet altijd ontzettende praters zijn", voegt Van Noort eraan toe. "Zo'n cursus geeft de mogelijkheid om een keer met elkaar over andere zaken te praten. Dat zorgt ook voor meer verbinding in het team."

Zorg ervoor dat uw bedrijf positief in het nieuws komt en niet met foto's van bijvoorbeeld ongevallen.

TEKST & FOTO'S: Marjolein van Woerkom