



Monteren en adviseren

Kennen en kunnen bij Kuiken

Techniek

[Henk Meinen]



De tijd dat een monteur zich puur concentreert op onderhoud en reparatie lijkt voorbij. Natuurlijk blijven de technische kennis en het echte sleutelwerk van groot belang. Maar van de monteur van nu wordt meer verwacht, zeker bij Kuiken in Emmeloord.

Harco Christiaens is bij Kuiken Construcion Equipment vanuit zijn functie Manager Technical Product Support direct betrokken bij alle activiteiten van Kuiken op het gebied van reparatie en onderhoud. Een veelomvattende taak, want Kuiken is een grote leverancier van allerlei equipment voor de agrari-

sche sector, grondverzet en de recycling-branche. Het bedrijf is daarbij importeur van gerenommeerde merken als Volvo en Sennebogen. Christiaens: „Ten behoeve van het groeiplan voor onze service-groep hebben wij ruim een jaar geleden een aantal marktrends op een rijtje gezet. Daaruit bleek dat klanten

ons materieel veel meer als noodzakelijke arbeidsmiddelen zien en dat zij verwachten volledig te worden ontzorgd. Van onderhoud en service willen zij totaal geen last hebben. Service in de avonduren en op zaterdag wordt meer en meer als normaal beschouwd.“ Een andere ontwikkeling is het denken in TCO, Total Cost of Ownership, met minder emotionele binding met merk en/of leverancier. „Voor je service- en onderdelenbeleid zijn dit cruciale ontwikkelingen. Dat hebben wij hier goed begrepen en daarop is ook onze opleidingsfilosofie gebaseerd. Naast goed en snel monteren, ligt het accent op klantgericht adviseren en preventief meedenken.“



>> Monteren en adviseren

Langer doordraaien?

Nederlandse bedrijven beschikken vaak over een jong machinepark. In financieel mindere tijden wordt dan al gauw besloten de aanschaf van bijvoorbeeld een overslagkraan nog maar een jaartje uit te stellen. Dat heeft ook consequenties ten aanzien van onderhoud en reparatie. „Technisch gezien wordt het dan zaak extra te letten op alle bewegende delen van de machine. Ook hier kan een preventief en objectief advies van de monteur een hoop ellende voorkomen”, zegt Christiaens. Een ander aspect van de minder rooskleurige tijden is dat gebruikers zich ook qua onderhoud nogal eens puur focussen op



In de Kuiken Academy worden monteurs geschoold. Niet alleen op techniek, maar zeker ook advies.



Ondanks dat technische kennis en sleutelwerk van groot belang blijft, wordt van monteurs steeds meer verwacht.

de prijs. „Dat is begrijpelijk, maar niet altijd verstandig. Goed opgeleide, getrainde monteurs, die ook meedenken en adviseren naar de klant hebben een grote meerwaarde. Bovendien nam de complexiteit van de machines in de loop der jaren enorm toe. Voor 'derden' is dat allemaal erg lastig en moeilijk toegankelijk. Je moet die machine kunnen 'lezen' en exact weten waar je de benodigde informatie kunt vinden. Perfect onderhoud betekent voor de klant/gebruiker beter, sneller en productiever werken. En dat betaalt zich altijd uit.”

Monteur en adviseur

De monteur van nu werkt snel, efficiënt en effectief. „Want”, aldus Christiaens, „de klant heeft wel begrip voor een storing, maar niet voor wachten op een reparatie. En dat is terecht, want hij wil en moet verder met zijn activiteiten. Stilstand kost geld en ook vaak reputatie. Onze organisatie is dus op snelheid ingericht en onze monteurs zijn ook daarin getraind.”

In de Kuiken Academy, de naam van het opleidingsinstituut van Kuiken, gaat dat verder. Daar worden monteurs ook op andere onderdelen geschoold. „Niet alleen techniek, maar zeker ook advies. Klantgericht denken en problemen bij gebruikers oplossen en zeker ook voorkomen. Als een gebruiker aangeeft problemen te hebben met rijden in donker, is een advies over een optie van een goede werkklamp snel gegeven.

Daarmee is het probleem voor de gebruiker binnen de kortste keren opgelost. Gebruiker blij, wij blij.” Maar een monteur kan ook een machinist adviseren om zijn machine beter en efficiënter in te zetten. Om bijvoorbeeld slijtage te voorkomen of het brandstofgebruik te verminderen. „Allemaal winst voor onze klanten. Onze monteurs zijn na de training in staat zich veel meer in de wereld van de klant te verplaatsen. En dat biedt alleen maar voordelen”, stelt Christiaens.

Monteurs bij Kuiken worden ook strak opgeleid met betrekking tot het onderbouwde motiveren voor het gebruik van originele (merk)onderdelen. Het goed kunnen vertalen van deze productvoordelen enthousiasmeert de monteurs en veel klanten zijn dan best bereid iets

Individueel gericht

Monteurs bij Kuiken volgen in de Kuiken Academy een individueel gericht en vooraf afgesproken traject. Dat wordt vastgelegd in een competentieprofiel. De leidinggevende stelt samen met de betreffende monteur een trainingsjaarplan vast aan de hand van behoeftes en beschikbare modules. Daarbij worden de doelstellingen vastgelegd en worden de wederzijdse afspraken verankerd in het arbeidscontract. Gedurende het opleidingstraject wordt geregeld geëvalueerd en waarnodig bijgestuurd. Elke opleiding wordt afgesloten met een certificaat. Klassikale trainingen waarbij praktijk en theorie elkaar afwisselen vinden plaats in Emmeloord en Ede. Een klas bestaat uit zes tot negen personen die op het te doseren onderwerp een gelijkwaardig kennisniveau bezitten. Naast de monteurs worden ook planners, werkvoorbereiders en magazijnmedewerkers getraind. Ook daarbij geldt een groot inlevingsvermogen in de behoeften van een klant. Christiaens van Kuiken: „Ook als een klant 's nachts belt voor een onderdeel wordt hij correct en snel geholpen. Onze mensen begrijpen dat die klant zo snel mogelijk weer verder wil. Dat vergt wel een juiste houding van de medewerkers.” Kuiken werkt voor haar opleidingen nauw samen met Ptc + praktijkleren, waarvan twee trainers zijn gedetacheerd voor Kuiken specifieke (product)cursussen. Er zit duidelijk toekomst in 'trainen op maat' zoals dat bij Kuiken heet. „Kennen en kunnen dus met duidelijke klantvoordelen.”

meer te betalen dan de minimale prijs. Overigens promoot Kuiken de hoogwaardige service niet als een verkoopargument naar haar (potentiële) klanten.

„Dat past niet zo goed bij ons bedrijf. Verder merken onze klanten in de praktijk echt wel de toegevoegde waarde van het niveau van onze monteurs. We hebben eigenlijk liever dat onze klanten dat zelf ontdekken dan dat wij het van de daken schreeuwen.” ■

