

# Interview met Geert Knook, operationeel manager bij Manntech

9 mei, 2014 / in Nieuws / door redactie IPV

**Manntech is een internationaal bedrijf gespecialiseerd in de ontwikkeling, productie en montage van gevelonderhoudsinstallaties. Een ondersteunende service organisatie van 25 service monteurs zorgt voor veilige en goed functionerende installaties. De ambitie van Manntech is om zich zichtbaarder te kunnen onderscheiden met een klantgerichte benadering die aansluit op de trend van sneller en flexibeler service verlenen. Voor dit doel heeft IPV de training “De Manntech technicus als ambassadeur” ontwikkeld.**

## **Nieuwe eisen aan service**

De markt van Manntech is aan het veranderen. Een groot deel van de onderhoudscontracten wordt geclusterd aanbesteed en de uiteindelijke contracten bevatten veel klant specifieke afspraken over bijvoorbeeld type preventief en correctief onderhoud en responsetijden. Klantentrouw wordt bepaald door de kwaliteit van de dienstverlening en het onderhouden van de klantrelaties. De servicetechnicus is veel meer nog dan vroeger het visitekaartje van het bedrijf.

## **Individueel maatwerk**

De kracht van de persoonlijke stijl van de mannen, passend in de “standaard” methodiek is steeds leidend geweest. Een intrainprogramma voor de nieuwe technici en een opfrisprogramma voor de technici die eerder getraind waren. Er is veel gewerkt met eigen praktijkvoorbeelden, waarbij tevens een link is gelegd met commercie en adviseren. Mooie “bijvangst” van de dagen waren de vele ideeën die op tafel kwamen over hoe ook de interne samenwerking met bijvoorbeeld de binnendienst verbeterd kon worden.

## **Geborgde resultaten**

Geert: “Er is nu een groter bewustzijn van het belang van een goede klantrelatie en wat je daar mee kunt in de functie van servicetechnicus. Proactief met de klant meedenken. Ook na de training besteden we op allerlei wijzen aandacht aan de ontwikkeling van onze technici: in het reguliere werkoverleg, met ondersteunende checklists, met begeleiding van de teamleiders, met een nieuwe functionerings- en beoordelingssystematiek waarin de gedragsvaardigheden een prominente plek krijgen en natuurlijk met het meten van de prestaties zoals klanttevredenheid en het aantal en de duur van de servicecontracten.”

## Persoonlijke conclusie

Geert: “Je kunt er wel veel over praten, maar deze training maakt het heel praktisch en aanschouwelijk en daarmee is het effect groter. Ook doordat er is gewerkt met een acteur. We staan op dit vlak weer op scherp, weten waarvoor we het doen, hoe we het moeten doen en hebben veel aandacht voor borging om het ook vol te houden”



## Kenmerken traject

- Concrete visie en ambitie
- Differentiatie in niveaus
- Praktisch en praktijkgericht
- Versterken van de kracht van individuen
- Betrokken leidinggevenden
- Veel aandacht voor borging

