

Joey Brouns, trainer klantgericht werken

‘Enthousiasme werkt aanstekelijk’

Hij is intussen kind aan huis bij Van der Nat Verzekeringen. Buitenstaanders zouden denken dat ze er in het verzekeringskantoor eindelijk een man bij hebben, maar niets is minder waar. Joey Brouns wordt ingezet als trainer/coach. Om de relatie met klanten verder te verbeteren. En voor de teamrelaties onderling.

Tekst: André van der Vlerk • Fotografie: Fotolux

Het was het mooiste compliment in zijn loopbaan: het appje bevatte een kerstgroet waarin de ene collega gastvrij een denkbeeldige jas aanneemt en aan de kapstok hangt en een ander een blinkend aanrecht toont. En zo ging de video ruim vier minuten door: allemaal collega's die uitbeelden wat ze in de loop van zijn trainings- en coachingstraject hebben opgestoken. Om te beweren dat de tranen Joey Brouns in de ogen sprongen gaat wat ver, maar een brokje in de keel kreeg hij er wel van.

Smeerolie

De Eindhovenenaar is door Joost-Jan van der Nat ingevlogen om enerzijds de klantgerichtheid te verbeteren en anderzijds smeerolie in de teammotor te gieten. Brouns is trainer/coach bij het Rotterdamse DOOR Training & Coaching. Dat Joost-Jan het überhaupt aandurfde om dit traject aan te gaan, maakt hem tot een ware ondernemer, vindt Brouns. “Joost-Jan vraagt hulp wanneer hij die nodig heeft. Dán ben je een echte professional.” Joey Brouns denkt er goed over na hoe hij ‘zijn’ mensen traint. “Elke

dag een stukje beter. Enthousiasme werkt aanstekelijk. Mensen zitten toch niet op een saaie trainer te wachten?” Klantcontact lijkt simpel, maar toch zitten veel bedrijven in hun perceptie hiervan op het verkeerde spoor: te productgericht, te transactiegericht vooral. Terwijl het gaat om bijvoorbeeld beleving. Klinkt afgezaagd? “In de retail laten ketens als Douglas en Rituals zien dat het juist daarom draait”, zegt Joey.

Oprechte aandacht

Een verzekeringskantoor heeft dan misschien geen sexy winkel, de



beleving hoeft er niet minder om te zijn. “Met duurzaamheid of een sociaal werkklimaat werk je ook aan beleving.” De werknemers van Van der Nat kunnen het verschil ook maken met oprechte aandacht. Lijkt een vanzelfsprekendheid, maar is het niet. “Mensen zijn tegenwoordig zo druk en met zichzelf bezig, en ook vaak te veel met taken en processen. Terwijl achter elke klantvraag een méns zit.”

Empathisch gesprekje

Voorbeeld. Een vakantieganger is in Italië gestrand met een defecte auto en belt terug in Nederland naar het verzekeringskantoor. Het is dan verleidelijk om het gesprek meteen om te buigen in geldelijk gewin – lees: een andere of duurdere verzekering. Het komt volgens Brouns veel menselijker en warmer over om een empathisch gesprekje te voeren. “O, wat vervelend dat u uw vakantie heeft moeten afbreken. Hoe bent u teruggekomen in Nederland?” Joost-Jan van der Nat geeft zijn medewerkers hier de ruimte voor. Zijn kantoor is geen callcenter waar iedere medewerker is gebonden aan een ‘average handling time’.

Joey Brouns en Joost-Jan van der Nat zijn allebei fervente golfers. Die hobby zal ongetwijfeld hebben bijgedragen aan de vriendschap die inmiddels tussen de mannen is ontstaan. Onlangs opperde Joost-Jan om zelf ook gecoacht te worden. Dat werd 'm dus niet. “Juist vanwege die vriendschap”, legt Brouns uit. “Ook dat is professioneel durven zijn. Joost-Jan staat zo dichtbij, dat ik hem heb gekoppeld aan een andere businesscoach van DOOR Training & Coaching. En dat blijkt een perfecte match te zijn.”

Joey: “Natuurlijk stuurt ook Joost-Jan op resultaat, maar meer dan dat is hij een people manager die betrokkenheid toont, tussen de mensen staat en zo weet wat er speelt. Juist dát is wat hij ook van zijn team verlangt richting de klant.”

Feedback

Het eerdergenoemde kerstfilmpje kwam binnen nadat het Joey was opgevallen dat de kantoorkuiken niet altijd aan kant was – ach, waar wel? – en de mogelijkheid ontbrak om als klant je jas op te hangen. Vandaar de beelden in het filmpje. Verder wil hij er vooral in algemeenheden over praten. “Als trainer ben ik er ook om de veiligheid van de medewerkers te ‘borgen’.” Hij vervolgt, in algemene zin dus: “Als je het hebt over team performance, begint het met de vraag: kun je feedback ontvangen, kun jij zeggen: hé, dank je wel dat je dit zegt of opmerkt?”

Ontwikkeling

Team performance is ook: collega's in hun kracht zetten. Het aandurven om een lerende organisatie te zijn. “Hoe vaak gebeurt het bij een aanvraag niet dat de senior zegt: doe ik wel. Omdat de opvolging van de offerte dan gegarandeerd goed gaat. Maar ondertussen leert de junior er niks van. Dat heeft Joost-Jan goed begrepen. Natuurlijk kan niet iedereen op een senior-functie zitten, maar hij heeft de spirit om medewerkers te laten doorgroeien. Of het nou de binnendienstmedewerker is die naar de buitendienst gaat, of de front office-medewerker die verhuist naar sales. Ontwikkeling is een van de grootste motivatiefactoren.” ●