

“

Maurice heeft met zijn aanpak een algehele kwaliteitsverbetering gebracht, die nog steeds voelbaar is”

Peter Hoorn  
CEO

Sharp Electronics Nederland

**SHARP**

Be Original.



**In de markt van copiers, multifunctionals, printers en kantoorautomatisering is de concurrentie stevig. En alle spelers vissen in dezelfde kleine vijver van grote klanten. Om daarin succesvol te zijn, moet het key-accountteam goed draaien. Dat vraagt ook om effectief leiderschap.**

**Toen Sharp Nederland na het vertrek van de manager van dit team de vacature niet direct kon invullen, nam interim manager Maurice Hoogendoorn het roer tijdelijk over. Hij maakte direct van de gelegenheid gebruik om een team van winnaars te creëren.**

Peter Hoorn, CEO van Sharp Nederland, gaf Maurice alle vrijheid van handelen: “Maurice komt uit de wereld van de kantoorautomatisering; we kennen elkaar al lang. Ik wist dus wat voor vlees ik in de kuip had en dat gaf mij alle vertrouwen dat hij zijn rol met veel verve zou oppakken. Daarom heb

ik hem ook vrijheid van handelen gegeven: hij kon doen wat hij dacht dat nodig was om de prestaties van het key-accountteam naar een hoger plan te tillen.”

#### **Inzicht in prospects**

Maurice liet er geen gras over groeien. In korte tijd groef hij zich in het team en de processen in: hij bracht de sterktes en zwaktes in kaart, analyseerde de werkwijzen, dook in de cijfers, voorspellingen en de sales funnel en concludeerde dat er veel winst te halen viel. Bijvoorbeeld door prospects beter in beeld te brengen.

“In deze markt heb je te maken met lange leadtijden”, legt Maurice uit. “Ik heb de key-accountmanagers daarom elk 100 prospects laten bellen. Zo hebben we boven tafel gekregen wanneer hun apparatuur aan vervanging toe is, waar ze zitten in de funnel van lead naar conversie en wat hun wensen zijn. En kan Sharp ze nu op het juiste moment met de juiste informatie benaderen.”

#### **Samenwerken in aanbestedingen**

Ook de offerte- en aanbestedingstrajecten gingen onder leiding van Maurice op de schop. Zo trok hij collega Robin Wanders van Appalti aan boord die gespecialiseerd is in het begeleiden van tenders. Robin hielp om daarvoor een nieuwe structuur op te zetten.

Wilbert Hendriks, destijds de nieuw aangestelde salesmanager bij Sharp (huidige functie marketingmanager): “Dat heeft ertoe geleid dat het salesteam bij aanbestedingen en andere offertetrajecten nu veel nauwer samenwerkt met andere afdelingen. Het salesteam heeft de regie, maar de inhoudelijke input komt uit de organisatie. Veel meer dan dat voorheen het geval was. Daarmee hebben we een grote kwaliteitsslag kunnen maken.”

#### **Algehele kwaliteitsverbetering**

Inmiddels heeft het key-accountteam van Sharp Nederland een nieuwe, vaste manager. Die de stijgende lijn die onder aanvoering van Maurice is ingezet, goed doortrekt.

“Maurice heeft een stevig fundament gelegd”, aldus Hoorn. “Er zit nu een duidelijke structuur in de werkzaamheden en de manier waarop we klanten werven. De rapportagestructuur is verbeterd, de orderpijplijn is beter gevuld en wordt beter beheerst.

Kortom: hij heeft met zijn enthousiasmerende, persoonlijke en gedreven aanpak een algehele kwaliteitsverbetering gebracht die nog steeds in alle geledingen van de organisatie voelbaar is.”

#### **Aanstekelijke wil om te winnen**

Die kwaliteitsslag is ook duidelijk af te lezen uit de resultaten: Sharp komt aanzienlijk vaker als winnaar uit de bus bij aanbestedingen.

Ook is de verkoop in de meest belangrijkste marktsegmenten voor het team - onderwijs, educatie, zorg en retail - spectaculair gestegen, zowel bij bestaande als nieuwe klanten. De financiële doelstellingen zijn ruimschoots gehaald.

Wilbert: “Maurice combineert een geweldige kennis van de markt met een enorme gedrevenheid en bedrevenheid. Met de wil om te winnen. Daarmee heeft hij ook het key-accountteam aangestoken. Hij heeft echt een team van winnaars gecreëerd.”

#### **Branche:**

Kantoorautomatisering

#### **Diensten van FBC:**

Interim salesmanagement, coaching, tenderbegeleiding, offerteoptimalisatie

#### **Klantopdracht:**

Het key-accountteam opnieuw opzetten en succesvol maken

#### **Resultaten:**

- Heel veel extra omzet en nieuwe klanten
- Een beter gevulde orderpijplijn
- Een klantgericht en geolied key-accountteam
- Gestructureerde werkprocessen
- Beter aansluiting van het key-accountteam op de interne organisatie
- Een succesvol tenderteam
- Meer inzicht door een betere rapportagestructuur

