

“

De aanpak van Maurice is zeker positief geweest om het doel te behalen. Dat zit 'm in zijn faire en eerlijke manier van leiding geven”

Robert Rebergen
Managing Director
e-Village



De grootste e-mail- serviceprovider van Nederland, e-Village, maakt elk jaar een autonome groei door. Juist in zo'n comfortabele positie is het belangrijk om af en toe de boel met een frisse blik te bekijken, op te schudden en weer in topvorm te brengen.

Daarvoor haalde het bedrijf in 2016 Maurice Hoogendoorn als interim salesmanager naar binnen. Onder wiens leiding een sterke structuur tot stand kwam en de omzet recordhoogtes bereikte.

Robert Rebergen - Managing Director van e-Village: “Wij zijn al sinds 1999 actief in hetzelfde vakgebied. Dat doen we succesvol, bijvoorbeeld met Clang, de meest gebruikte software voor e-mailmarketing in Nederland. En met aansprekende klanten zoals Bol.com, Landal GreenParks en Transavia.

Maar de markt waarin wij ons bewegen staat niet stil: technologieën ontwikkelen zich, klantbehoeften schuiven op, regelgeving verandert. Dan is het goed om je keuzes uit het verleden weer eens onder de loep te nemen en te kijken waar je bij moet sturen. Maurice heeft dat al bij meerdere organisaties heel goed gedaan.”

Doortastende aanpak

Een belangrijk onderdeel van de opdracht aan Maurice was om de structuur van de salesafdeling aan te passen aan de nieuwe marktsituatie.

Daarin ging hij voortvarend te werk. Hij lichtte het salesteam door, analyseerde de werkprocessen, voerde een health check uit en bracht in beeld waar de mogelijkheden lagen om de prestaties verder te verbeteren. Op basis daarvan en in overleg met het managementteam, voerde hij een aantal grote en kleine maatregelen door.

Nieuwe structuur

Een van de rigoureuze wijzigingen die Maurice aanbracht, was een scheiding in het salesteam tussen new business en bestaande business. De bestaande klanten deelde hij in drie segmenten in en samen met de medewerkers werkte hij accountplannen uit inclusief een uitgekende contactstrategie, clientmanagementverdeling, en cross- en upsellmogelijkheden.

Met het kersverse newbusinesssteam stelde hij een leadgeneratiemodel op. Waarbij hij medewerkers de opdracht gaf: maak, los van de aanvragen vanuit marketing, een wensenlijst van 100 klanten voor wie e-Village zou willen werken en ga die benaderen. Ook stelde hij een businessanalist aan om meer intelligentie uit de database te halen. En zo het ijzer te kunnen smeden als het heet is.

Agile processen

Behalve een nieuwe structuur van de afdeling voerde Maurice ook agile werkprocessen in à la scrum, met stand-ups, sprints en evaluaties. En met nieuwe KPI's en individuele targets. Alles werd in het werk gesteld om zo efficiënt mogelijk te opereren. Daarbij besteedde hij er veel aandacht aan om het team in de veranderingen mee te nemen.

“Als je met iets nieuws start, loop je bij een deel van de mensen altijd tegen weerstand aan”, vertelt hij. “Het is de kunst om die weerstand weg te nemen. Ik doe dat door veel individuele gesprekken te voeren, het team mee te laten denken over hoe het beter kan. Door kortetermijnsuccessen te vieren en de stip op de horizon steeds voor ogen te houden.”

Klinkend resultaat

Die stip op de horizon was voor 2016 pittig: een groei van 10 procent. Eind oktober leek dat nog een onhaalbare kaart. Er moest nog ruim 2 miljoen omzet bij terwijl de hoogste maandomzet ooit op 7,5 ton lag. Maar daar liet Maurice zich niet door afschrikken.

In plaats daarvan tuigde hij een intensieve Seven Weeks of Sale-campagne op. Het werkte: het team kwam in een enorme flow.

En sloot het jaar af met omzetcijfers die twee keer zo hoog lagen dan gemiddeld in deze periode. Missie geslaagd: de nieuwe structuur staat en de omzetdoelen zijn ruim gehaald.

Positieve bijdrage

Robert Rebergen is dan ook meer dan tevreden over de inzet van Maurice. “Zijn bijdrage is zeker positief geweest om het uiteindelijke doel te halen. Dat zit 'm ook in zijn faire, eerlijke open manier van leidinggeven. In hoe hij medewerkers richting en handvatten geeft. En in zijn vasthoudendheid; hij wijkt niet af van zijn plan.

Branche:
Emailsoftware

Diensten van FBC:
Interim salesmanagement, coaching

Klantopdracht:
Maximale groei realiseren, team interventie en sales structureren

Resultaten:

- Een nieuwe structuur van het salesteam
- Agile werkprocessen
- Duidelijke strategische lijnen
- Jaardoelstelling die niet meer binnen bereik leek toch gehaald

