

Niet doemdenken, maar investeren in oplossingen

IN WEERWIL VAN DE ECONOMISCHE MALAISE ZIJN ER BEDRIJVEN DIE BEWUST INVESTEREN IN KOSTBARE INNOVATIEVE PROJECTEN. ITW WELDING PRODUCTS IN OUD-BEIJERLAND IS ZO'N BEDRIJF. IN HET GLOEDNIEUWE TECHNICAL CENTRE WORDEN SALESMEDEWERKERS VERTROUWD GEMAAKT MET DE NIEUWSTE APPARATUUR. "JE KUNT MENSEN IETS VERTELLEN, JE KUNT HET ZE LATEN ZIEN, MAAR PAS ALS ZE HET ZELF GEDAAN HEBBEN, ONTHOUDEN ZE HET VOOR ALTIJD."

door Margriet Wennekes

De boodschap die herhaaldelijk klinkt als het gaat om het versterken van de Europese maakindustrie is 'innoveren, innoveren en nog eens innoveren'. ITW Welding Products koppelt productinnovatie aan een vernieuwende bedrijfsvoering en is niet bang om daarin te investeren. In november 2011 is men vanuit de vestiging in Oud-Beijerland gestart met het inrichten van een Technical Centre. Doel van dit centrum is om salesmedewerkers, maar ook dealers en potentiële klanten, vertrouwd te maken met het hele gamma aan lastechnische producten. ITW Welding produceert, naast de lasapparatuur van het merk Miller, de toevoegmaterialen van Elga, Hobart, McKay, Tri-mark en Tien-Tai. Lastechniek bezocht ITW als voorbeeld van een bedrijf dat de economische recessie het hoofd biedt door te blijven investeren.

Praktisch aan de slag

Max Bleijswijk, commercieel directeur van ITW, leidt ons rond door het Technical Centre tijdens de eerste dag van een internationale bijeenkomst voor salesmedewerkers, de Technical Sales Meeting. "Het maken van innoverende producten is één ding, maar je moet ook zorgen dat de mensen goed doordrongen zijn van de meerwaarde van je producten, de unique selling points. En daar moet je heel eerlijk in zijn. We hebben hier bijvoorbeeld een paar machines staan van concurrerende merken. Deze setting maakt het mogelijk om de apparatuur onderling te vergelijken."

Lastechnische vertegenwoordigers uit Duitsland, Engeland, Italië en Servië zijn naar Oud-Beijerland gekomen om zich drie dagen lang te laten voorlichten en vooral praktisch aan de slag te gaan met toevoegmaterialen en lasapparatuur. In een ruimte met de afmetingen van een fabriekshal staan de nieuwste machines overzichtelijk op-

gesteld. Bij elke machine staat een groep van zo'n tien deelnemers. Een instructeur geeft uitleg, waarna de deelnemers zelf aan de slag mogen gaan. "Nu zijn het salesmedewerkers, maar straks zullen ook dealers en prospects gebruik maken van onze faciliteiten", aldus Bleijswijk. "Hier hebben we bijvoorbeeld een noviteit op het gebied van onderpoederdek-stroombronnen, waarmee we een productiviteitsverhoging van maar liefst 30% behalen. Nu trainen we onze medewerkers, maar minstens zo belangrijk is dat we het ook onze klanten hier zelf kunnen laten zien." Als extra dienstverlening biedt het Technical Centre de mogelijkheid om lasmethodekwalificaties te maken. Daartoe zijn er een aantal lasboxen ingericht.



Niet vrijblijvend

Boven de hal is een trainingslokaal ingericht voor het houden van presentaties. Op de entresol is alles in gereedheid gebracht voor een rollenspel, dat ook onderdeel uitmaakt van de trainingsbijeenkomst. Henk van Zijl, algemeen directeur van ITW, laat zien wat er de komende drie dagen allemaal op het programma staat. Elke dag maken de deelnemers intensief kennis met wel zes nieuwe lastechnische toepassingen. "Door onze medewerkers vertrouwd te maken met de nieuwste technische snufjes van het product dat ze vertegenwoordigen, zullen ze beter in staat zijn om mee te denken met de klant. Ze leren tot in detail wat de toegevoegde waarde is van elk product en kunnen daarmee een betere service bieden. Je kunt dat doen door het ze te vertellen, je kunt het ze laten zien, maar pas als ze het zelf gedaan hebben, onthouden ze het voor altijd." Vrijblijvend gaat het er niet aan toe: de deelnemers moeten tijdens een evaluatie aantonen wat ze geleerd hebben.

Diversiteit

De Europese markt voor lasmachines en -toebehoren is zeer divers. In Duitsland bijvoorbeeld staat men voor andere uitdagingen dan in Engeland. Dat merken we als we aan de deelnemers vragen hoe zij deze trainingsbijeenkomst ervaren. John Titmus, Country Manager van Engeland is blij met de gelegenheid om deze verdiepende training te volgen. "Miller is in Engeland een gevestigd merk. Voor mij is deze bijeenkomst interessant omdat ik hier op een gestructureerde en intensieve manier leer welke innovaties er zijn en voor welke toepassingen deze geschikt zijn. Dit kan ik direct toepassen in mijn werk. Nu

ben ik met mijn collega's naar Nederland gereisd, maar we zijn bezig om ook in Engeland een dergelijk centrum op te richten. Dit in samenwerking met de nucleaire industrie, een branche waar we veel zaken mee doen."

Jochen Brinkmann, Country Manager van Duitsland is al ruim dertien jaar werkzaam voor ITW. "In 2004 is het merk Miller er voor ons, naast de Elga lastoefoegmaterialen, bijgekomen. De markt in Duitsland is niet te vergelijken met die in Engeland of Nederland. We hebben het merk Miller vanaf nul moeten opbouwen. Je hebt in Duitsland te maken met veel concurrerende bedrijven op de markt voor lastechnische producten. Daarom richten we ons in Duitsland vooral op de nichemarkt en machines die de concurrent niet heeft. In dit Technical Centre leer ik alle mogelijkheden en de toegevoegde waarde van onze producten kennen. Verder vind ik het belangrijk om ervaringen te kunnen uitwisselen met collega's uit andere landen, omdat de situatie in elk land zo verschillend is."

Segmenten

Voor ITW-medewerkers Cor Hagendijk en Jan Heeneman is dit niet de eerste keer dat ze een trainingstraject doorlopen. Heeneman: "In dit Technical Centre kunnen we kennismaken met een compleet programma voor heating solutions. Het gaat om apparatuur om voor te warmen en te gloeien door middel van inductie, weerstand en/of infrarood. Het grootste voordeel van de inductie-apparatuur is dat de voorwarmtijd enorm verkort kan worden en beter gereguleerd is. Heel interessant dus vanuit het oogpunt van kostenbesparing en kwaliteitsverbetering." Cor Hagendijk is de oudste deelnemer. Hij werkt al jaren voor ITW en vertelt dat hij vooral gespecialiseerd is in toepassingen voor de scheepsbouw en offshore. Die specialisatie in toepassingsgebieden is iets waarop het Technical Centre ook is ingericht. Bleijswijk: "Het is onze bedoeling om onze producten per segment te gaan groeperen." Hij wijst daarbij op grote wandplaten in het Technical Centre, waarop belangrijke segmenten staan afgebeeld, zoals energy, offshore, pipeline, heavy equipment, en ship building. "We kunnen straks heel gericht klanten uit een bepaald segment kennis laten maken met onze totaaloplossing voor hun toepassingsgebied."

Ontspanning

Al met al een paar intensieve dagen voor de deelnemers, maar gelukkig is er ook tijd voor ontspanning. Bleijswijk: "Vanavond hebben we een gezamenlijk etentje waarbij ook mensen van onze binnendienst zijn uitgenodigd en morgen hebben we aan het eind van de dag een golf clinic. Ook die investering vinden we belangrijk. Mensen moeten zich prettig voelen in ons bedrijf, dat komt de sfeer en uiteindelijk de productiviteit alleen maar ten goede."