

advance
ADVIES & INTERIM

BIJLAGENBOEK

TEVREDEN KLANTEN, DAT IS WAAR HET
ALLEMAAL OM DRAAIT!



Mieke Bax

Fontys Hogeschool Communicatie
Helvoirt, 7 juni 2011

Inhoudsopgave

<i>Bijlage 1 Achtergrond R. Palland</i>	<i>3</i>
<i>Bijlage 2 Communicatiemiddelen Advance</i>	<i>4</i>
<i>Bijlage 3 Literatuur</i>	<i>7</i>
<i>Bijlage 4 Verantwoording deelvragen</i>	<i>9</i>
<i>Bijlage 5 Interviewvragen</i>	<i>11</i>
<i>Bijlage 6 Boomstructuur interview</i>	<i>13</i>
<i>Bijlage 7 Uitgewerkte interviews</i>	<i>15</i>

Bijlage 1 | Achtergrond R. Palland

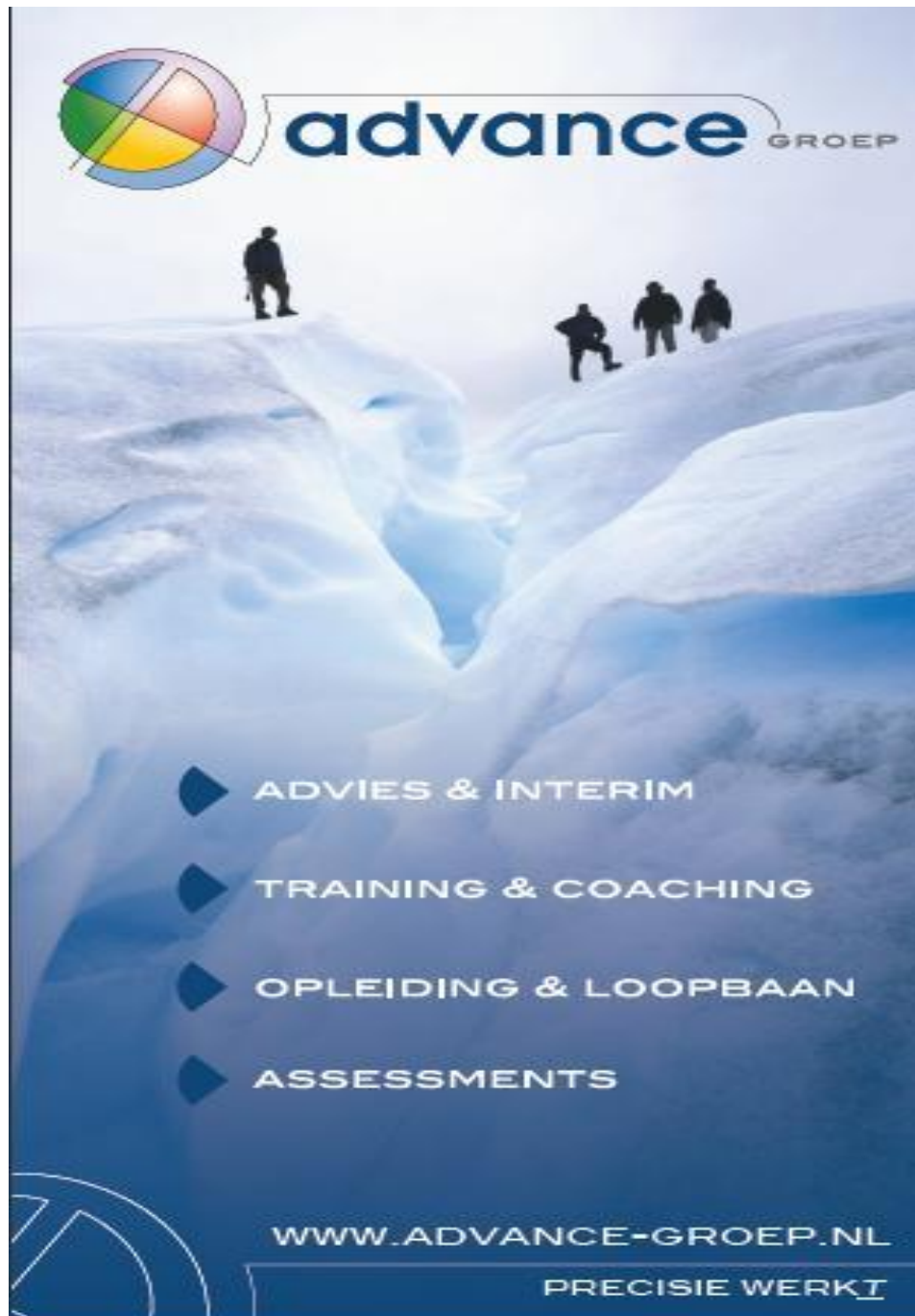
Advance is opgericht door Roberto Palland. Na een carrière in de horeca, instellingen/ziekenhuizen en de bedrijfscatering heeft Roberto Palland in 1991 zijn intrede gedaan in de business-to-business wereld van opleiding en training. Begonnen als bedrijfsleider van het opleidingscentrum van de Stichting Vakopleiding Wegvervoer (later VTL in Linteren) heeft hij zijn loopbaan bij deze organisatie in 1997 voortgezet in het zuiden van het land. Hier werkte hij als manager (commerciële) binnendienst en consultant om vervolgens door te groeien naar landelijk key-accountmanager.

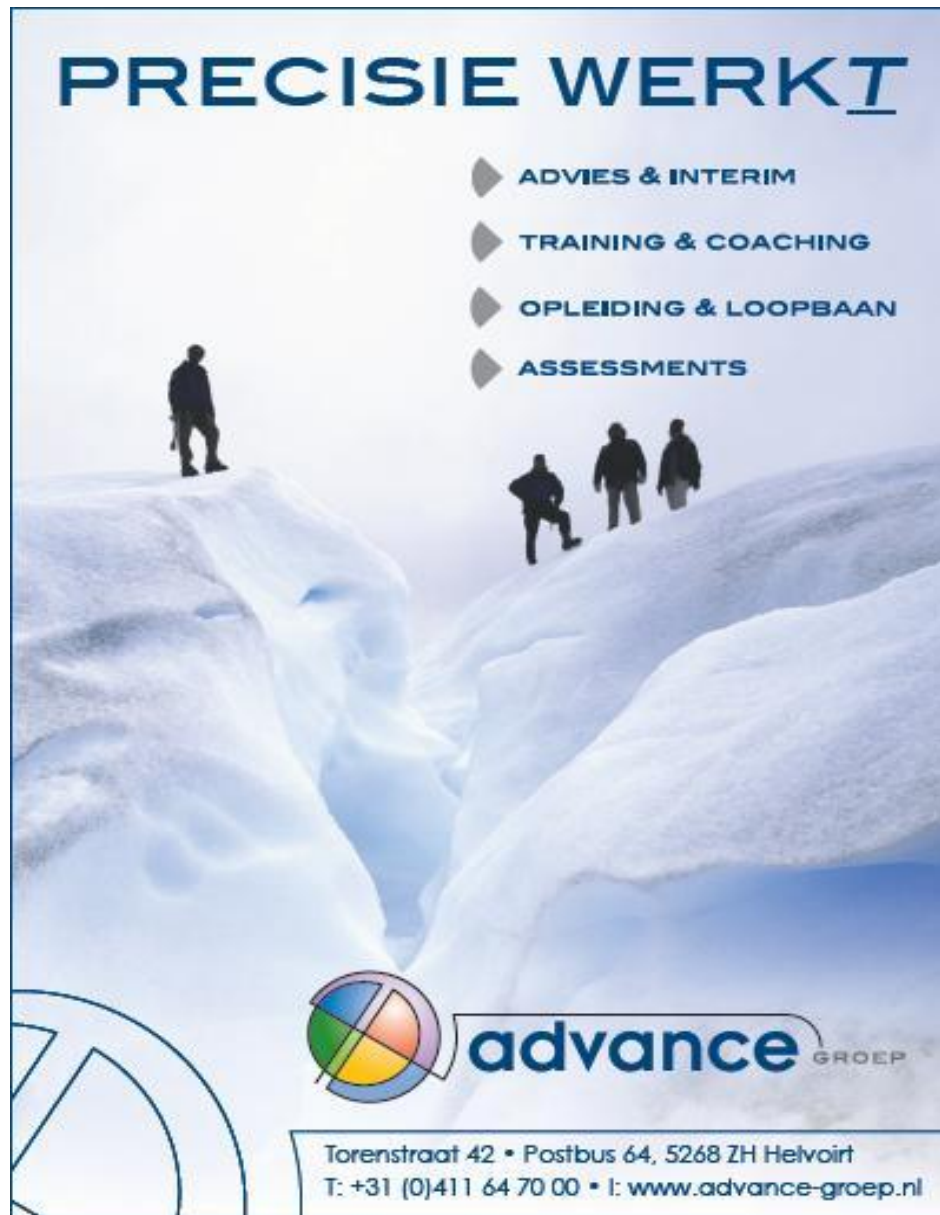
Eind 2005 heeft Roberto Palland besloten verder te gaan als ondernemer. Vanaf 1 januari 2006 heeft hij als DGA samen met een voormalig collega FSN-Group BV opgericht, dit bedrijf hield zich bezig met opleiding, training, coaching en consulting in sector transport en logistiek.

Bijna drie jaar heeft hij gebouwd aan deze onderneming, iets wat resulteerde in een onderneming met 18 personeelsleden, 15 freelancers, een eigen locatie en omzet van 4.6 miljoen euro. In september 2008 heeft hij zich teruggetrokken uit deze onderneming om vanuit zijn visie, kracht en specialiteit zelfstandig verder te gaan met Advance training & coaching bv en met Advance advies & interim bv.

Bijlage 2 | Communicatiemiddelen Advance

Banner





PRECISIE WERKT

- ◆ ADVIES & INTERIM
- ◆ TRAINING & COACHING
- ◆ OPLEIDING & LOOPBAAN
- ◆ ASSESSMENTS



advance GROEP

Torenstraat 42 • Postbus 64, 5268 ZH Helvoirt
T: +31 (0)411 64 70 00 • I: www.advance-groep.nl

Uitnodiging



De customer marketing methode

Uiteindelijk heeft een bedrijf maar een ding nodig om zaken te doen en dat zijn klanten. Zonder klanten doet een organisatie geen zaken. De klantenpiramide is een model om het gedrag van klanten te visualiseren, te analyseren en om verbeteringen te plannen.

De hoofdelementen van de bovenstaande klantenpiramide zijn:



❖ **Actieve klanten:**

Bedrijven die over een bepaalde periode (bijvoorbeeld de laatste twaalf maanden) diensten hebben afgenomen. De actiefste klanten van Advance staan het hoogst in de piramide.

Advance heeft een actief klantenbestand bestaande uit 15 klanten op het gebied van logistiek en transport. De actieve klanten zijn kleine, middel en grote bedrijven. Deze klanten ontvangen op dit moment diensten van Advance op het gebied van training en coaching.

Behoeftes

Actieve klanten kunnen verschillende behoeftes hebben. Namelijk een urgente behoefte aan advies en interim, dit betekent dat ze meteen diensten af willen nemen van Advance. Daarna volgt een latente behoefte, dit is een behoefte die onbewust leeft bij de klant en die aangewakkerd moet of kan worden door middel van bijvoorbeeld reclame of persoonlijke verkoop(aquistie).

De directeur dhr. R. Palland verzorgt de aquisitie binnen Advance voor zijn partners. Hij gaat gesprekken met huidige klanten of nieuwe klanten aan en maakt gebruik van de SPIN methode.

In het kort betekent dit dat hij vraagt naar:

Situatie → Wat doe je nu?

Probleem → Waar loop je tegenaan? Wat kost je dat in tijd en geld?

Implicatie → *Probleem erger maken, pijn vergroten bij de klant*

Nuttig effect → *Wat is jou dienstverlening? En wat zou Advance voor u kunnen betekenen?*

Op deze manier gaat dhr. R Palland tijdens de acquisitie op zoek naar de latente behoefte van de klant. Bij de I van implicatie maakt hij de pijn bij de klant heel groot. En dan vraagt hij:

"Wat zou het voor u oplossen als wij iets voor u te bieden hadden? Misschien hebben wij dan de oplossing voor u "

Sommige klanten van Advance zullen op dit moment geen behoefte hebben aan adviseurs en interim-professionals. Het is van belang dat Advance wel top of mind blijft bij deze klanten.

❖ **Inactieve klanten:**

Bedrijven die in het verleden diensten hebben afgenomen, maar niet in de afgelopen twaalf maanden. Inactieve klanten zijn een belangrijke bron van inkomsten. Ze zijn bovendien een belangrijke bron van informatie. Het is belangrijk om te voorkomen dat actieve klanten geen inactieve klanten worden.

❖ **Prospects:**

Bedrijven met wie een bepaalde relatie is opgebouwd maar die nog geen diensten hebben afgenomen. Van prospects wordt verwacht dat ze in de toekomst een actieve klant worden.

❖ **Suspects:**

Bedrijven voor wie de diensten iets te betekenen kunnen hebben, maar met wie nog geen relatie is opgebouwd. Het doel is om met suspects een relatie op te bouwen en ze zo te kwalificeren tot prospects.

Via netwerken, congressen en tegen mensen vertellen wat hij doet komt dhr. R. Palland aan nieuwe klanten. Mensen nieuwsgierig maken is erg belangrijk volgens dhr. R. Palland. Hij ziet vaak mensen van bedrijven waarbij hij denkt: "Daar zou Advance iets voor kunnen betekenen". Op deze manier brengt hij suspects in kaart. Als de suspects dan prospects geworden zijn gaat hij ze in dit stadium benaderen met de SPIN methode.

❖ **De rest van de wereld:**

De bedrijven die geen behoeften hebben aan de diensten. Ook al kan er in deze sector geen geld omgezet worden, is het toch goed om deze bedrijven in kaart te brengen.

Bijlage 4 | Verantwoording deelvragen

In deze bijlage is een verantwoording van de gekozen deelvragen te lezen. De deelvragen zijn afgeleid van mijn centrale vraag en onderzoeksvraag.

Mijn centrale vraag:

"Hoe kan communicatie ertoe bijdragen dat de huidige klanten van Advance in de transport en logistieke sector ook diensten gaan afnemen op het gebied van advies & interim?"

Onderzoeksvraag:

"Wat is de houding van de huidige klanten ten opzichte van Advance en waarom zouden zij diensten willen afnemen van Advance advies & interim?"

Deelvraag 1:

Wat is de houding van de doelgroep ten opzichte van Advance?

Verantwoording

Ik heb voor deze deelvraag gekozen omdat het belangrijk is om te weten hoe de huidige klanten tegen Advance aankijken als organisatie. Als er bij de huidige klanten een positieve houding is ten opzichte van Advance training & coaching zal de kans groter zijn dat ze ook diensten af gaan nemen van Advance op het gebied van advies & interim. Als uit onderzoek blijkt dat de houding die de huidige klanten hebben niet positief is, is het van belang te achterhalen wat hier de oorzaak van is.

Deelvraag 2:

Op welke manier heeft de doelgroep kennis gemaakt met Advance?

Verantwoording

Ik heb voor deze deelvraag gekozen omdat ik wil achterhalen via welke middelen of via welke weg de klanten in contact zijn gekomen met Advance. Onder deze deelvraag behoren ook de doorslaggevende redenen van de klanten waarom zij in het verleden diensten hebben afgenomen van Advance training & coaching.

Deelvraag 3:

Heeft de doelgroep behoefte aan adviseurs of interim- professionals op managementgebied?

Verantwoording

Ik heb voor deze deelvraag gekozen omdat ik Advance advies & interim eerst wil introduceren bij haar huidige klanten. De huidige klanten zijn al bekend met de organisatie en hierdoor is de kans groter dat ze ook diensten af gaan nemen op het gebied van advies en interim. Het is van belang om van te voren te weten of zij überhaupt wel behoefte hebben aan adviseurs of interim- professionals en wat zij belangrijk vinden als ze met een adviseur of interim- professional in zee gaan.

Deelvraag 4:

Komt de doelgroep het liefst aan adviseurs en interim-professionals via jobboards of netwerken of schakelt de doelgroep liever een bureau hiervoor in?

Verantwoording

Ik heb voor deze deelvraag gekozen omdat ik tijdens mijn onderzoek naar literatuur heb gelezen in artikelen dat organisaties gebruik maken van jobboards waar adviseurs en interim-professionals zichzelf aanbieden. Tijdens mijn onderzoek wil ik toetsen of dit ook juist is. Als de

doelgroep in het onderzoek aan geeft dat ze niet graag zaken doen via jobboards, kan er achterhaalt worden op welke manier ze dit contact dan het liefst laten verlopen en of ze graag een bureau inschakelen bij het inhuren van een adviseur en/of interim- professional.

Deelvraag 5:

Wat vindt de doelgroep belangrijk als ze in zee gaan met een bureau als Advance?

Verantwoording

Ik heb voor deze deelvraag gekozen omdat het van belang is wat de doelgroep belangrijk vindt als ze in zee gaan met een bureau zoals Advance. Advance kan hier dan op inspelen in haar communicatie door de belangrijkste waarden die de doelgroep in het onderzoek aangeeft te benadrukken.

Deelvraag 6:

Via welke communicatiemiddelen ontvangt de doelgroep het liefst informatie over de diensten en mogelijkheden van Advance?

Verantwoording

Ik heb voor deze deelvraag gekozen omdat het van belang is te achterhalen op welke manier de doelgroep het liefst informatie wil ontvangen van het nieuwe bedrijfsonderdeel advies en interim.

Bijlage 5 | Interviewvragen

Belscript:

Goedemorgen/middag u spreekt met Mieke Bax. Ik volg de opleiding communicatie aan de Fontys Hogeschool in Eindhoven. Ik heb u telefoonnummer gekregen van Roberto Palland van Advance training & coaching uit Helvoirt, omdat ik daar momenteel mijn afstudeeropdracht volg inzake hun nieuwe dienstverlening. Komt het gelegen dat ik u hier een paar vragen over stel? Het duurt ongeveer 10-15 minuten.

Advance gaat dit jaar een nieuw bedrijfsonderdeel op de markt brengen namelijk advies en interim. Omdat u al bekend bent met Advance zou ik u graag een paar vragen stellen voor mijn onderzoek over het onderwerp advies en interim.

De antwoorden die u mij geeft ga ik meenemen in mijn onderzoek en advies en worden nergens anders gepubliceerd. Vindt u het goed als ik dit gesprek opneem? Zodat ik het gesprek straks nog een keer terug kan terug luisteren. Daarna zal de opname worden gewist. Ik zal de uitgewerkte antwoorden ook naar u toesturen.

Ik ga nu de opname starten.

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

Indien ja:

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim-professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

D. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

E. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

F. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

Indien nee,

G. Mag ik u vragen waarom u nog nooit gebruik heeft gemaakt van adviseurs of interim-professionals?

H. Heeft u alleen mensen in vaste dienst?

I. Kunt u het (langdurig) wegvallen van managers op belangrijke posities zelf opvangen?

J. Hoe ziet u de toekomst van flexibele professionals ten opzichte van een vast dienstverband?

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

Indien ja,

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

E. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

Indien nee.

F. Kunt u ook aangeven waarom u niet aan Advance zou denken?

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?
4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?
B. Ziet u ook verbeterpunten?
5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

Indien ja:

- D. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?
- E. Op welke manier verloopt dit contact dan?
- F. Vindt u dit contact voldoende?

Indien nee.

- B. Heeft u enig idee hoe dit komt?
- C. Zou u het graag anders willen zien?

6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

Indien nee.

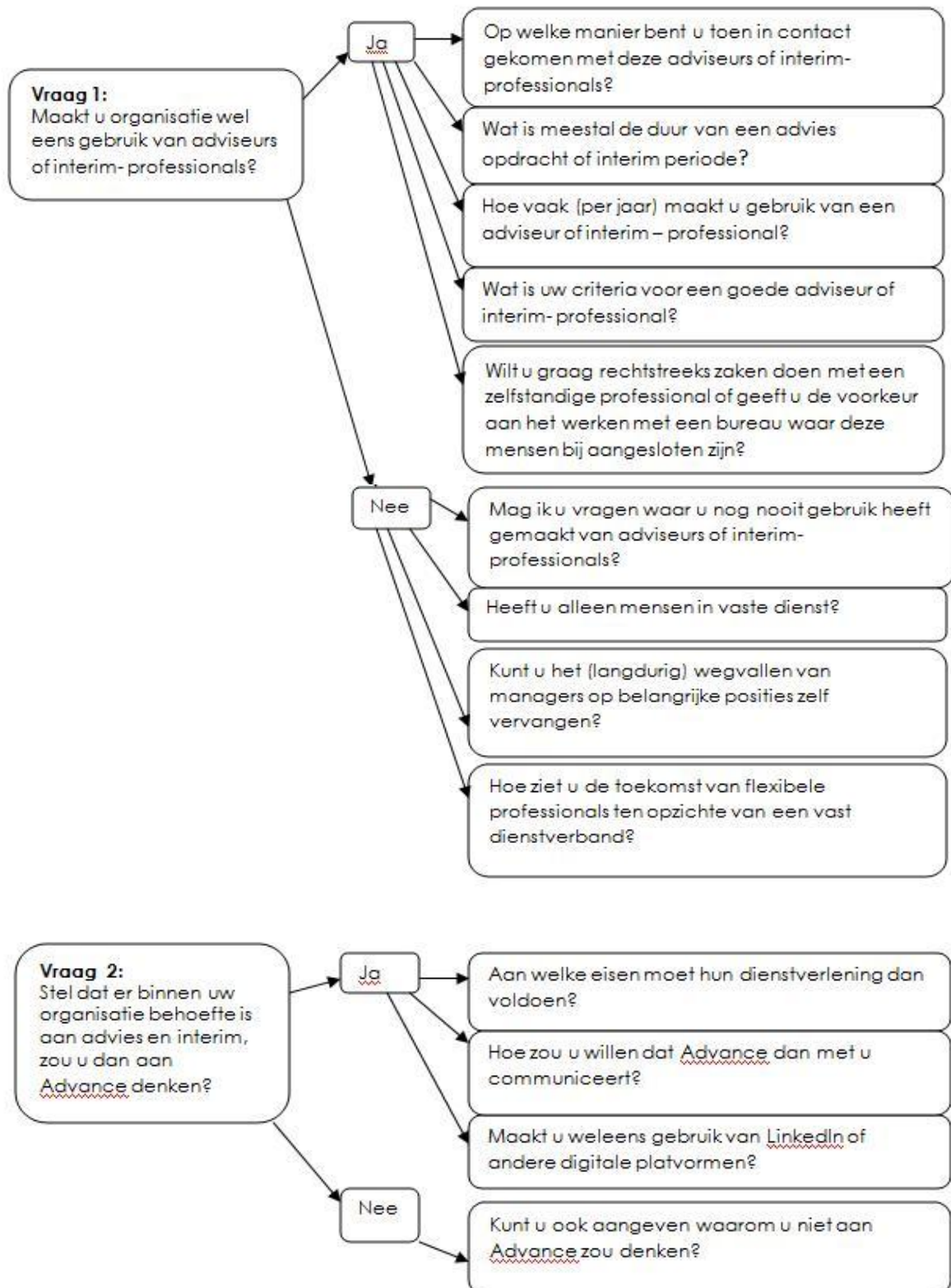
- B. Wat is de rede dat u hier geen interesse in heeft?
- C. Wat zou u dan graag willen zien dat Advance voor u organiseert?

Einde belscript:

Ik stop nu de opname.

Hartelijk dank voor u medewerking. Ik ga de antwoorden nu verwerken en als dat klaar is zal ik het interview naar u toesturen. Ik wens u nog een hele fijne dag!

Bijlage 6 | Boomstructuur interview



Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching

Vraag 3:
Wat waren
doorslaggevende redenen
om diensten af te nemen
van Advance training &
coaching?

Vraag 4:
Wat vindt u sterk aan
Advance? Wat vindt
verbeterpunten?

Vraag 5:
Heeft u regelmatig contact
met Advance?

Ja

Hoe vindt u dat Advance nu met u
communiceert?

Op welke manier verloopt dit contact dan?

Vindt u dit contact voldoende?

Nee

Heeft u enig idee hoe dit komt?

Zou u het graag anders willen zien?

Vraag 6:
Als Advance bijvoorbeeld 2
maal per jaar congressen of
meetings zou organiseren
over ontwikkelingen en
innovatie die voor uw
organisatie nuttig zijn,
bijvoorbeeld op het gebied
van flexibilisering en
arbeidsparticipatie. Zou ik
deze dan bezoeken?

Nee

Wat is de rede dat u hier geen interesse in
heeft?

Wat zou u dan graag anders willen zien dat
Advance voor u organiseert?

Bijlage 7 | Uitgewerkte interviews

Interview 1:

Klant: Alloga
Gesprek met dhr. Cosmas Hoefnagel
22-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Ja"

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim-professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Voornamelijk uit mijn eigen netwerk. Soms ook wel eens via bureaus. Ik heb ooit een Financial controller uit Den Bosch gehad via een bureau op interim basis. Ik heb heel kort via Tempo team een interimmer gehad."

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Kortste was twee weken en de langste is iemand die hier is blijven hangen."

D. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

"Niet zo vaak. 1 keer per jaar."

E. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Flexibel. Iemand die zich snel kan inleven in de situatie van het bedrijf. Die prioriteiten weet te stellen en die op die basis ook daadwerkelijk weet bij te dragen."

F. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"In mijn eigen netwerk vind ik het prima als ze zelfstandig professional zijn. Als ik op zoek ga dan gebruik ik het liefst een bureau."

G. Kunt u ook aangeven wat daar de redenen voor zijn?

"Als je iemand kent en weet wat ie kan is het makkelijk om te vragen of ie komt interimmen. Als je niemand kent moet je op zoek. Dat zoeken is juist waar een bureau goed kan helpen."

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken

"Ja kan ik me wel voorstellen. Ik ken Advance als een commercieel, goed georganiseerd en gedreven bedrijf."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

"Advance heeft bij mij wel de indruk duur te zijn. Dat kan wel eens een keer in de weg staan. Over het algemeen vind ik dat een interimmer of een bureau wat de interimmer aandraagt efficiënt, flexibel, snel moet zijn om een bijdrage te leveren."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

"Persoonlijk hoeft niet. Via de email zou voldoende zijn. Waarbij belangrijk is dat ze onze HR manager niet vergeten wordt."

D. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platformen?

"Ja. Maar ik ga niet op al die groepen zitten. Mijn email box is zo vol. Dus ik maak selectief gebruik van LinkedIn."

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

"Dat is een goeie vraag. Ze hadden een goed aanbod en wat we wilden doen vonden we nodig op dat moment."

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

"Roberto is met name een drijvende kracht achter het bureau. Hij heeft heel wat in zijn mars. Ik vind hem alleen wat duur af en toe."

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Ik denk dat ze goed bezig zijn. Je hoort op allerlei plekken in de markt de naam Advance en Roberto Palland. Ik denk dat er veel mogelijkheden zijn voor jullie club."

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Nee alleen als ik het echt nodig heb. Ik vind dit ook voldoende."

B. Op welke manier verloopt dit contact dan?

"Het liefst contact via de mail."

6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

"Ja als het een beetje past zeker. Waarom niet."

B. Zou u nog iets anders willen zien dat Advance voor u doet?

"Ik vind dat jullie voldoende aan de weg timmeren."

Interview 2:

Klant: Bas Kooy Transport
Gesprek met dhr. Bas Kooy
22-04-2011

1. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Ja"

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim-professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Heel vaak ga ik zelf op speurtocht. Daar gebruik ik veel internet voor. Maar ook heel veel met netwerkdagen die ik dan bezoek. Bijvoorbeeld beurzen. Dan spreek ik mensen aan. Ook signaleer ik daar organisaties. Soms krijg ik van collega's een hint. De beste manier is netwerken. Eigenlijk helemaal niet via jobboards."

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Dat is wel vaak langdurig. Klinkt een beetje raar, maar heel vaak is het als het echt een relatie is en ik voel dat, dan is die vaak van terugkerende aard en niet van even. Wat ik dan doe is: óf het klikt niet en dan is het heel kort en heb ik er te weinig aan gehad voor mijn gevoel. Maar als ik er echt iets aan heb en ik voel dat dan is het vaak van terugkerende aard."

D. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

"Door het hele jaar heen. Ook op verschillende vlakken. Het kan op management niveau, financiële input of teamwork. Je kan op verschillende manieren deze professionals benaderen en inhuren. Dan denk ik dat als het over al deze vlakken gaat het elke maand wel voor komt."

E. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Ik moet een klik hebben. Dat is mijn criteria. Een onderbuik gevoel. Het moet gewoon goed voelen bij diegene. Heel belangrijk en moeilijk te meten. Maar ik voel het ja of nee."

F. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Dat bureau mag wel, maar dat gaat dan echt om het zaken doen. Ik wil echt rechtstreeks contact hebben met de professional. Het maakt mij eigenlijk niet uit. Als het contact maar via de professional loopt, want dan weet ik of die klik er is."

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ja dan zou ik zeker aan Advance denken."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

“Ze moeten mensen regelen waar ik een klik mee heb. En het niveau moet hoog genoeg zijn. Ik moet voelen dat degene die ingehuurd wordt, boven het niveau van mezelf zit. Dat moet ik wel voelen. De kennis mag van mij naar hem stromen, maar ik huur hem wel in om het andersom te hebben.”

C. Geeft u dan de voorkeur aan iemand met ervaring?

“Ja inderdaad, dat het woordje “professional” ook echt op diegene los gelaten kan worden. Ze moeten niveau hebben.”

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

“Ik ben een voorstander van persoonlijke benadering. Als het om informatie over de nieuwe dienstverlening gaat mag dit ook digitaal.”

E. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

“Ja ik maak gebruik van LinkedIn en Twitter. Ik ben ook aangesloten bij Facebook maar hier maak ik niet veel gebruik van. Het meeste van LinkedIn en Twitter.”

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

“Het niveau. De kwaliteit die ze leverden. De klik die ik heb met Roberto. En klaarblijkelijk ook de mensen die Roberto ook om zich heen verzamelt. Maar dat zie je heel vaak gebeuren. Dat gevoel wat ik heb, dat hij dat deelt. En dat hij automatisch ook mensen om zich heen verzamelt die dat zelfde gevoel hebben. Dus de kwaliteit en het niveau van de mensen. Maar ook de persoonlijke uitstraling van de mensen rondom Advance.”

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

“Ja dat vind ik ook het sterke punt. Hier moeten ze ook zuinig op zijn vind ik. Ze moeten niet door de kwantiteit, mensen aantrekken waar ze dat minder mee hebben. Dat is een beetje oppassen geblazen, dat het niveau goed blijft.”

B. Ziet u ook verbeterpunten?

“Dat is een hele goede vraag. Zet ik al een beetje op te wachten. Ik weet het niet zo goed. Wat ik belangrijk vind, is dat ze in ieder geval naar de groei moeten kijken. Ze moeten waakzaam zijn op de cultuur en op de persoonlijke uitstraling die ze hebben. Daar moeten ze heel zuinig op zijn. Ook als ze groeien, zorgen dat dit niet verloren gaat.”

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Ja af en toe. Ik denk één keer in de twee maanden. Heel af en toe zie ik een Twittertje van Roberto. Meestal is het digitaal."

D. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

"De manier vind ik wel prettig. Als we met elkaar communiceren is de kwaliteit ook goed, die overlapt de kwantiteit, dus dat gaat prima zo."

E. Op welke manier verloopt dit contact dan?

"Via een Twittertje of via de mensen van Advance. "

F. Vindt u dit contact voldoende?

"Ja hoor. "

G. Zou u het prettig vinden als Advance u informatie gaf over de nieuwe dienstverlening ook als u deze nog niet nodig heeft?

"Dat mag altijd. De assertiviteit van mijn kant is er wel om dan te vragen of dat het bij Advance in huis is. Voor mijn algemene kennis is het altijd goed om op de hoogte te blijven. En ik ben nieuwsgierig genoeg om mailtjes hierover te lezen."

6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

"Ja zeker."

7. Wat zou u nog interessant vinden om te bezoeken en waar Advance iets mee kan doen?

"Wat ik heel belangrijk en mooi vindt en de diepgang bij Advance is eigenlijk de aandacht voor de ondernemer. De ondernemer is altijd hele dagen met z'n onderneming bezig. Maar wat ik erg belangrijk vind is dat ook de ondernemer veel aandacht krijgt en ook sterker in zijn schoenen komt te staan. En daar zie ik een hele belangrijke rol voor Advance weggelegd. Dus ik denk dat ze echt toe moeten splitsen, ook in hun seminars op het sterker maken van de ondernemers in Nederland. Dat is een gat in de markt."

Interview 3:

Klant: Beter Bed
Gesprek met dhr. Christian Voets
27-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Ja, alleen adviseurs. Interim- professionals tot op heden niet."

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim- professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

" Interim- professionals eigenlijk niet. Adviseurs tweeledig. Eén: Wij gaan soms zelf op zoek. En twee: Je hebt inmiddels een netwerk opgebouwd van bedrijven die kunnen adviseren. Niet via Jobboards."

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

" Dat wisselt. Kijk als ik een pre trek voor onze holding dan zijn dat soms korte en krachtige onderzoeken op het gebied van consumentengedrag. En soms zijn dat wat langdurigere onderzoeken. Logistiek gezien hebben we dat vorig jaar ook gedaan dat heeft zeg maar drie maanden geduurd. Waarbij we dus een adviesbureau inhuren om een project te begeleiden."

D. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

" Het moet een bedrijf zijn wat op een bepaalde manier ter zake kundig is. Waarbij je ook het gevoel moet hebben dat zo'n adviseur bij jou als bedrijf past en zich weet in te leven in de cultuur van het bedrijf. Daarnaast is een stuk prijs altijd wel belangrijk."

E. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Dat durf ik zo niet te zeggen. Het kan beide. Ik heb daar niet al ervaring mee dat wij een bureau inschakelen en dat die dan de beste adviseur voor ons selecteert. Maar goed dat zou wel iets kunnen zijn. "

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ja hoor "

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

" Eigenlijk een beetje hetzelfde als wat ik straks aan criteria opgaf. Er moet een gevoel zijn dat je met de behoefte stelling dat op basis daarvan gezocht wordt naar de juiste adviseur. En in dit geval moet Advance de klant kennen en waar de klant behoefte aan heeft en wat de cultuur van het bedrijf is. Dan heb je daar een voordeel bij denk ik."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

"Ik zou de voorkeur hebben aan een persoonlijke benadering."

E. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

"Ja van LinkedIn."

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

"Toch wel de deskundigheid. En ook weer hetzelfde punt. Wetende dat de behoefte die je gesteld hebt op de juiste manier verteld werd naar een invulling op het gebied van in dit geval een maatgeschreven cursus."

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

"Hetzelfde als hierboven genoemd eigenlijk."

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Misschien nog wat duidelijker presenteren op een bepaalde manier. Dus welke vakgebieden er in het beheer van Advance zitten. Wij hebben dat op een specifieke richting gestoeld, maar ik denk dat Advance breder inzetbaar is zonder dat het heel breed bekend is."

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Niet zozeer regelmatig. Maar wel op gezette momenten. In die zin ik krijg mailings van hun en af en toe tref ik zelf Roberto Palland nog wel eens ergens. Dan heb je contact. Maar het is niet zo dat we drie maandelijks of half jaarlijks een afspraak hebben hier op kantoor om eens even bij te praten wat er is gebeurd en wat er nog gaat gebeuren."

B. Vindt u dit contact voldoende?

"Ik vind dat hoe het nu is voldoende. Maar dat komt ook omdat ik ondanks het feit ik niet precies weet in welke vakgebieden Advance misschien nog meer van nut kan zijn. Dat daar waar ik een vraag heb op het gebied van training of coaching, dat ik in ieder geval de vraag zou neerleggen bij Advance en daar dan toch wel achter kom. Maar dat heeft ook te maken met het feit dat die relatie er op zakelijk gebied met Roberto al wat langer is."

C. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

"Prima"

D. Op welke manier verloopt dit contact dan?

"Via mailings of ik tref Roberto zelf.

- 6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?**

" Ja waarschijnlijk wel. Ook weer afhankelijk van inhoud en prijs."

Interview 4:

Klant: Centraal Boekhuis
Gesprek met dhr. Dave Anakotta
22-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Ja"

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim- professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Dat kan heel wisselend zijn. Het kan zijn dat we ze al kennen of we maken gebruik van interim-bureaus die bekend zijn. We maken geen gebruik van Jobboards."

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Dit varieert van drie maanden tot een jaar."

D. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

"Beetje lastig inschatten. Het gaat eerst via P&O, dat betekent dat alle verklaringen worden gecontroleerd. We merken binnen finance en ICT dat er soms ook dingen zelf geregeld worden. Dan heb ik er niet altijd goed zicht op. Maar ik denk dat er door het jaar genomen een stuk of 10 – 15 personen zijn die tijdelijk aan ons bedrijf verbonden worden."

E. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Om te beginnen dat ie heel kundig is in het vakgebied waar die voor aangetrokken wordt. Zodat ie snel effectief kan zijn in dat wat ie moet doen. Het tweede belangrijke is dat ie goed bij de organisatie past".

F. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Mijn voorkeur heeft het laatste, die aan een bureau. Waarbij er zeker gesteld moet worden dat er geen sprake is van ketenaansprakelijkheid. Maar in het beginsel betekent het gewoon dat je het een aantal controlerende taken of het uitlenende bureau belegd. Dit scheelt voor mij gewoon weer tijd."

G. Vind u het ook belangrijk dat u een goede relatie op kan bouwen met een bureau. Zodat u weet wat voor mensen u in huis haalt?

"Ja dat sowieso. Ik geloof erin dat als je aan de voorkant van het traject daar goed je investeringen doet. Dat wil zeggen dat je het bedrijf leert kennen en de mensen die achter het bedrijf staan. Dat je daar in de loop van de periode veel profijt bij hebt. Als je elke keer moet starten met het leren kennen van mensen en een bureau kost dat ook heel veel tijd."

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ik heb nog nooit eerder aan Advance gedacht."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

"Dezelfde als die ik net noemde. Dat ze mensen in hun bestand hebben en in hun netwerk die uitermate goed gekwalificeerd zijn. Advance kent ons bedrijf ook. En ik ga er vanuit dat ze mensen aanbieden die naar hun mening goed bij ons bedrijf passen en zoals wij zijn."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

"Het liefst via persoonlijke benadering."

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training & coaching?

"Ze denken heel goed met ons mee. En komen samen met ons tot een maatwerk programma. Geen standaardoplossing maar samen goed kijken wat zijn de doelstellingen en wat wil je precies bereiken. En vanuit daar tot een goed traject komen."

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

"Eigenlijk een beetje hetzelfde als hierboven genoemd."

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Ik kan zo snel niks bedenken. Ik ben heel tevreden over Advance."

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Ja hoor zeker."

B. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

"Prima. Ik heb nauwe contacten met Roberto Palland. En dat verloopt heel goed. Vaak persoonlijk contact."

C. Op welke manier zou u informatie willen ontvangen over de nieuwe dienstverlening advies en interim?

"Via de website. Maar als ik vragen heb, hoe vaak die soms in het begin ook ooit zijn. Dan bel ik Roberto en maken we een afspraak. We discussiëren er dan over en komen er samen op een goede manier uit."

6. **A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?**

" Dan zou ik zeker komen buurten. Ook omdat we een goede relatie hebben met Advance en Roberto. Maar ik zou het ook interessant vinden als er andere thema's op de agenda kwamen te staan als deze. Ik weet bijvoorbeeld dat Roberto en ook Advance betrokken zijn bij seminars die veel plaatsvinden in de logistiek. Ik denk dat ik daar ook geïnteresseerd zou zijn."

Interview 5:

Klant: DSV Air and Sea B.V.
Gesprek met dhr. Henk van Asselt
26-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

" Nee "

B. Mag ik u vragen waarom u nog nooit gebruik heeft gemaakt van adviseurs of interim- professionals?

C. Heeft u alleen mensen in vaste dienst?

" Ja alleen vaste mensen in dienst plus uiteraard wat parttimers en oproepkrachten. Wij hebben totaal geen behoefte aan interimmers. "

D. Kunt u het (langdurig) wegvallen van managers op belangrijke posities zelf opvangen?

" Ja, wij hebben vijf kantoren in Nederland en dan kan je altijd op zo'n moment intern gaan schuiven. Wij hebben ook de tweede laag onder het brandmanagement, waarvan er twee jongens tussenzitten waarvan ik zeg, die zijn wel klaar voor een vervolgstapje. Die zou je dan daar in het diepe kunnen gooien. "

E. Hoe ziet u de toekomst van flexibele professionals ten opzichte van een vast dienstverband?

"Ja en dan praat ik specifiek over de lucht en zeevaart expeditie, dan zeg ik zie daar weinig brood in. Ik zie daar niks in. Want voordat iemand effectief kan optreden heb je zo'n leercurver en aanlooperperiode nodig. In die tijd heb je allang weer iemand op de markt gevonden ter vervanging. "

2. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

" Goeie vraag. Er waren ook andere leveranciers Maar het onderscheidende van Advance was destijds, A ze kwamen met een pakket en training waarvan je zegt dat is vergelijkbaar met andere partijen. Maar tijdens gesprekken onderkende men bepaalde gevoelens bij ons. En boden ze net iets anders aan op basis van de expliciet gemaakte behoeftes. "

3. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

" Ja, de bottem line is de kwaliteit van Roberto in deze. Die dat onbekende benadrukt en zegt je hebt ook andere behoeftes en waarom doe je niet dit en dat. Dus meer consultative selling. Dan die andere mannen die zeggen dit is onze opleiding en daar mag je het mee doen. "

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Nee ik vind dat ze het goed doen. Ik geloof dat Roberto in een korte tijd snel groeiend is. Hij moet wel zorgen dat hij die persoonlijke aanpak behoudt. Vooral het meeluisteren en meedenken met klanten dat moet erin blijven. En hoe groter ze worden hoe moeilijker dit wordt vind ik."

4. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Ja"

B. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

"Prima, soms een telefoontje. En in december komt hij persoonlijk langs met een pakketje. Vaak krijg ik een mailtje over de ontwikkelingen."

C. Vindt u het belangrijk om op de hoogte te blijven van waar Advance mee bezig is?

"Ja vind ik wel. Je wilt niet afhangen van een of twee suppliers. Dus het is makkelijk dat je weet wat er speelt en wie er actief is op de markt."

D. Vindt u dit contact voldoende?

"Ja"

E. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

"Hij had een tijd geleden iets georganiseerd in de van Nelle fabriek in Rotterdam. Daar kon ik helaas niet bij aanwezig zijn, maar dat soort dingen vind ik wel leuk."

F. Wat vindt u verder nog interessant voor Advance om wellicht te organiseren?

"Ik heb op dit moment voor het hele management van onze firma een training georganiseerd. Maar dan via een andere partij Kenneth Smit. Super interessant, iedereen is heel positief erover. En wellicht dat als Roberto ook nieuwe ontwikkelingen of trainingen heeft dat dan ook ter hoogte brengt."

Interview 6:

Klant: Jumbo Supermarkten
Gesprek met dhr. Stefan Smith
26-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Zo min mogelijk, maar we ontkomen er niet aan."

B. Heeft u er wel ooit een ingehuurd?

"In de logistieke operaties niet zo veel. Dan praat ik over de DC's daar zit eigenlijk nooit een interimmer. Maar bij onze staf zit wel regelmatig een interimmer voor de ondersteuning."

C. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim-professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Meestal via via. Niet via Jobboards. In het verleden hebben we ook wel eens een bureau ingeschakeld maar dat was voor HRM toen hebben we gebruik gemaakt van Compagnon."

D. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Advies opdrachten hebben we meestal niet. Het gaat bij ons altijd om interimmers dus om extra capaciteit. Het verschilt echt per opdracht."

E. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

"Ik zou dat niet durven zeggen. Er lopen best wat interimmers rond die hier heel lang zijn, misschien wel een jaar of langer. Maar er lopen er ook rond die korter blijven, bijvoorbeeld een paar maanden."

F. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Snel ingewerkt zijn. Goede brede vakkennis hebben en passend bij Jumbo."

G. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Dat maakt voor mijn geen verschil."

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Bij mij heeft Advance de insteek van opleiden en trainen en niet van interim-professionals."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

"Helderheid in afspraken. En flexibiliteit qua een verbintenis aangaan maar die ook makkelijk kunnen opzeggen. En natuurlijk de prijs."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

"Via een persoonlijk gesprek."

E. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

"Ja. Ik doe er niet veel mee. Vanuit Jumbo hebben we een account aangemaakt. Hier staan onze vacatures op. Je krijgt vacatures doorgestuurd als je aangesloten bent bij de LinkedIn van Jumbo."

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

"Omdat ik Roberto ken."

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

"Ik heb met Roberto gewerkt toen hij nog bij DHL zat en ik heb daar goede ervaringen mee. Zijn werkwijze vind ik positief. Het is ook een persoonlijke keuze. Wat hij nu gedaan heeft bij transport bij ons, hij heeft gewoon goede trainers erop gezet om het proces te begeleiden. Dat doet ie goed. Ik vind hem eigenlijk wel veel te duur."

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Ik vind zijn aanpak heel helder en hoe hij mensen aan zich probeert te binden. En wat ie daarmee wil bereiken, dit is voor mij heel helder."

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Ongeveer drie of vier keer per jaar."

B. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

"Prima"

C. Op welke manier verloopt dit contact dan?

"Vooral telefonisch en soms komt hij ook wel langs."

D. Vindt u dit contact voldoende?

"Ja hoor, meer dan voldoende."

- 6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?**

"Ligt een beetje aan het onderwerp. Meestal vind ik dit heel interessant. Het ligt er ook een beetje aan hoe het georganiseerd wordt. Dan zou ik de voorkeur geven aan een uur of vier op een doordeweekse dag. Dit kan dan goed gecombineerd worden met een werkdag."

Interview 7:

Klant: ND Logistics Nederland B.V.
Gesprek met dhr. Patrick Sewalt
04-05-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Ja"

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim- professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Vanuit HR centraal worden daar bedrijven voor geselecteerd. Een stuk voor de werving en selectie van bureaus gebeurt centraal bij ons dit gaat via head office. Nooit gehoord van jobboards"

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Het is verschillend. De laatste duurde een half jaar en dat waren vijf dagdelen."

D. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"De ervaring en de openheid. Goede communicatie vind ik belangrijk dus het goed begeleiden van een team."

E. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Ik vind het prettig als er een bureau tussen zit. Je zit vaker met opdrachten een bureau leert op een gegeven moment hoe je het wilt en wat je wilt. Dit hoeft je dan niet meer elke keer uit te leggen. Uiteindelijk vind ik het prettig als het contact via de adviseur of interim- professional zelf loopt."

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ja ik heb een goede relatie met Advance. En de diensten die ze hebben worden altijd meegenomen in de zoektocht."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

"Helderheid. En we zijn een logistieke onderneming dus we moeten altijd aan de kosten denken de marges die zijn klein. De diensten moeten in verhouding staan met de kosten. In verhouding met de kwaliteit en de performances die geleverd wordt. Te duur is snel gezegd maar je moet het altijd in verhouding zien."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

"Via persoonlijke benadering in de start up, dus één op één contact. Maar vanuit daar kan het ook via de mail."

D. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

"Ik zelf niet. Maar mogelijk dat ze het op head office wel doen."

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

"De laatste tijd was het de goede ervaring in het verleden. Dat heeft de doorslag gegeven voor de laatste paar jaar. Ik ken Roberto ook uit een ander werk verleden. We hebben in het verleden met Roberto gewerkt toen hij nog niet Advance had. En daardoor hebben we met Advance ook een doorstart gemaakt."

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

"De verschillende disciplines die ze in huis hebben en de schakeling naar wat er gewenst wordt, de koppeling van de mensen daaraan die dat dan gaan oppakken en begeleiden."

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Dan kom ik toch weer op de kosten. Ik kijk altijd wel naar de kwaliteit prijs verhouding. Over het algemeen zijn bureaus die je inhuurt wel prijzig. En dat is soms wel een belemmering om een dienst af te nemen. Daar zou je in kunnen onderscheiden als de kosten wat minder zouden zijn ten opzichte van de concurrenten."

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"We hebben toevallig eind vorig jaar een traject gehad en nou is het contact even op windstil. Maar we hebben wel een paar trainers die al een jaar of twee drie bij ons wat trajecten doen. Heel af en toe is er nog wel eens contact en dan bellen we een keer."

B. Op welke manier verloopt dit contact dan?

"Op dit moment is het via een belletje. Op het moment dat we in een traject zitten is er ook regelmatig persoonlijk contact. Op het moment dat er geen trajecten lopen is het af en toe een keer een belletje van hoe is het? Maar dat hoeft dan ook niet vaker want er lopen geen trajecten en dan hoef ik ook niet regelmatig contact te hebben."

C. Vind u dit contact voldoende?

"Ja"

6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

"Ja het ligt er echt aan welke onderwerpen het zijn. Je hebt onderwerpen die heel erg HR gerelateerd zijn. Daar zou ik dan liever iemand van HR naartoe sturen. En als er een duidelijke relatie is naar de operatie zou ik er zelf wel in geïnteresseerd zijn. Maar het is wel zo dat al heel veel bedrijven met seminars werken. De mailbox staat er vaak vol van. Dus je moet er wel selectief in zijn. En de programma's die je dan samenstelt moeten interactieve programma's zijn. Met ervaren en doen kun je jezelf ook onderscheiden van de wereld om je heen."

Interview 8:

Klant: Samsung Electronics
Gesprek met dhr. Wilco Koers
26-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Ja"

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim-professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Op veel verschillende manieren. Adviseurs vooral via netwerken, interim gaat ook via mensen die we ook via netwerken kennen of ze komen via bureaus binnen. Dit hangt ook van het niveau af. We krijgen ook mensen van bijvoorbeeld Vitea. "

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Als het echt gaat om interim werk dan is het vaak gemiddeld een half jaar. Bij advies hangt het af van de opdracht. Adviesopdrachten zijn bij Samsung vaak van korte duur. "

D. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

"Het afgelopen jaar hebben we denk ik twee mensen gehad."

E. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Op het moment dat wij een interimmer nemen is relevante werkervaring belangrijk. Bij ons is de keuze of we nemen een schoolverlater of we nemen iemand die al wat werkervaring heeft. En die laatste die komt wel regelmatig of om iemand op te vangen of voor een tijdelijke klus. Zo iemand moet al heel snel productief zijn. "

F. Dus u geeft de voorkeur aan iemand die al meer ervaring heeft?

"Ja iemand die vergelijkbaar werk heeft gedaan en die zich snel materie rijk kan maken. Die snel een rol zelfstandig kan invullen zonder al te veel opleiding. "

G. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Dat hangt er beetje vanaf. Normaal gesproken via een bureau denk ik. Vooral bij nieuwe mensen die we nog niet kennen. Kijk als het iemand is die we goed kennen dan kan het ook één op één afgesproken worden. "

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ja"

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

“Maakt niet zo heel veel uit. Het gaat er dan voornamelijk om, op het moment dat wij een interimmer zoeken beperken wij ons niet tot een bepaald bureau. Het gaat erom welk bureau met geschikte kandidaten voor ons komt. De succesfactor hangt af van het netwerk van het bureau zelf en of ze in staat zijn om goede interim- professionals aan te bieden.”

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

“Advance zal het zelf wel onder ogen brengen. Bij ons is het zo dat de recruiting van het personeel via de HR loopt en die zitten in Delft. En als Advance voor ons een partij zou zijn die af en toe interimmers levert zal dit via HR gebeuren. Er zal dus een mate van overstemming komen met de afdeling HR.

Het gaat niet formeel via een contract. Onze HR scant natuurlijk ook de markt af en we hebben bepaalde logistieke functies. En we zoeken daarbij hoger opgeleide mensen dus HBO of WO. Als we weten dat een bureau een redelijk netwerk heeft voor dat soort functies met dat soort mensen dan zou het een partij kunnen zijn waar Samsung zaken mee wil doen. “

D. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

“Ja maar daar maak ik zelf niet veel gebruik van. Dat is echt onze HR afdeling die dat doet. Die maakt wel gebruik van Monsterboard en dat soort platvormen. “

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

“ Dat kwam uit een netwerk. Er waren positieve ervaringen van DHL. Advance had een aantal trainingen gedaan voor DHL. En wij werken veel samen met DHL. En op die manier heeft DHL veel reclame gemaakt. Veel door naamsbekendheid en referenties. “

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

“Ze luisteren goed naar de klant. Luisteren wat de klanten wil. Ze kunnen het programma goed aanpassen op wat de klant nodig heeft en wil. En ze hebben er ook verschillende mensen voor. Wat ik sterk vind is dat de manier waarop ze georganiseerd zijn. Een heel klein clubje mensen die in dienst zijn van Advance zelf en er is een groot netwerk van professionals wat met enige regelmaat voor Advance ingezet wordt. Dat vindt ik een hele sterke formule”.

B. Ziet u ook verbeterpunten?

“Ja, ik denk dat ze. Ik heb twee soorten ervaring. Ze zijn ooit bezig geweest met onze HR voor een opleidingstraject en toen heeft Samsung voor een ander bedrijf gekozen. Maar dit had er ook mee te maken dat die andere organisatie was verbonden met een

Hogeschool. En hun konden meer diepgang bieden bij bepaalde zaken. Advance werkt volgens mij vrij zelfstandig, ik vind dat Advance nog wat andere vormen van samenwerking kan zoeken die meer ondersteuning bieden."

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Ja wel redelijk. "

B. Vindt u dit contact voldoende?

"Ja"

6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

"Ja dit hangt een beetje af van de timing. Maar hierin zijn we zeker geïnteresseerd. "

Interview 9:

Klant: Tielbeke transport Benelux
Gesprek met dhr. Ernst-Jan Dorgelo
27-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

" Jazeker "

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim-professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

" Wij maken van meerdere bureaus gebruik. Dus van Advance maar ook van Buck consultancy. Met Advance ben ik in contact gekomen via FSN trainingen en cursussen. Niet via Jobboards. Volgens mij via een advertentie, ik weet het niet meer precies. Maar Roberto zat destijds bij FSN en ik kende hem nog vaag van heel vroeger. Ik vond dat hij het heel goed deed. En later toen hij bij FSN weggegaan is, ben ik eigenlijk ook overgestapt naar Advance."

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"Dat is wat moeilijk in te schatten. Ik heb een paar korte, maar ik heb er ook die een half jaar duren. Ik kan er eigenlijk geen eenduidig antwoord op geven. "

D. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Ik moet er goed vertrouwen in hebben, dat is voor mij het belangrijkste. De persoon moet uiteraard goede kennis van zaken hebben en de prijs komt dan op de derde plaats. Ik geef zeker voorkeur aan iemand die al langere tijd ervaring heeft. "

E. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Het liefst rechtstreeks. "

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ja daar zou ik wel aan denken."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

" Wat ik net al zei. Ik vind het erg belangrijk dat ze kennis van zaken hebben en dat ik er veel vertrouwen in heb. Dat heeft ook vaak te maken met een persoon zelf. Een bureau kan allemaal wel prachtig zijn, maar je moet ook vertrouwen hebben in een persoon op zich."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

" Via persoonlijke benadering."

D. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

“Ik zit zelf op LinkedIn. En wij als bedrijf zijn sinds kort actief op Twitter. Daarnaast zijn er ook werknemers die op LinkedIn of Facebook enzo zitten. Maar als bedrijf alleen op Twitter. En volgens mij zitten alle MT leden wel op LinkedIn. “

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

“De ervaring na hun eerste opdracht. Roberto zat destijds bij FSN en hij deed een opdracht voor ons. Een bepaald onderdeel dat deed Roberto. Dat was voor een opleiding voor een chauffeursinstructeur hier. En dat beviel mij wel zo goed, dat dat voor mij ook de doorslag heeft gegeven om later ook met Advance en met Roberto verder te gaan. En Roberto heeft daarna overal mensen geleverd (andere coaches) en dat is mij altijd goed bevallen.”

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

“Ik heb er vertrouwen in. Ik zit er ook niet te dicht op qua prijs. Ik ga er gewoon van uit dat het goed is. Ik heb hem ook wel gezegd, zo gauw ik daarachter kom dat er mee geouwehoerd wordt op de een of andere manier dan houdt het op, maar dat vertrouwen heb ik er dus wel in. En ik vind dat wie hij ook stuurt dat die altijd goede kennis van zaken heeft.”

B. Ziet u ook verbeterpunten?

“Als ik stukken toegestuurd krijg dan begint het altijd met een nogal wollig verhaal. En dat hoeft voor mij niet. Meer to the point dus. Dat is Roberto daarna wel. Maar hij probeert altijd prachtig in te pakken en dat zal misschien best leuk zijn voor bepaalde mensen, maar voor mij hoeft dat niet.”

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

“Ja, op dit moment loopt er ook alweer van alles. Dus ik heb wel regelmatig contact.”

B. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

“Ja, ik vind het goed zo”

C. Op welke manier verloopt dit contact dan?

“Via de mail, maar ook wel via de telefoon. Hij komt hier regelmatig langs. En ik kom regelmatig nog wel eens in Helvoirt. Ze zijn hier ook geweest op drie zaterdagen. Daar was zijn assistent Silvia ook bij. Het contact is op zich wel goed. “

D Vindt u dit contact voldoende?

"Ja"

- 6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?**

"Ja er zijn natuurlijk wel regelmatig van dat soort seminars waar ik naartoe kan. Ik weet niet of ik daar naar toe zou gaan. Als ik een gaatje zou vinden zou ik er misschien wel heen gaan, maar het heeft niet mijn prioriteit."

Interview 10:

Klant: Versteijnen B.V. Transport
Gesprek met dhr. Stan Hamers
26-04-2011

1. A. Maakt u organisatie wel eens gebruik van adviseurs of interim- professionals?

"Adviseurs wel, interim professionals niet."

B. Op welke manier bent u toen in contact gekomen met deze adviseurs of interim- professionals? (Evt. Ook via Jobboards?)

"Via via, vooral via netwerken. Niet via Jobboards."

C. Wat is meestal de duur van een advies opdracht of interim periode?

"De duur is moeilijk te omschrijven. Het is vaak of advies of een project. En naar mate de grote van het project zitten er uren in."

D. Hoe vaak (per jaar) maakt u gebruik van een adviseur of interim- professional?

"Eén á twee keer per jaar."

E. Wat is uw criteria voor een goede adviseur of interim-professional?

"Dat ie met beide voeten op de grond blijft staan. Dat het een hands- on project blijft. En dat het niet een project wordt voor een project. Het moet niet alleen theorie zijn, wat uiteindelijk geen zoden aan de dijk zet."

F. Wilt u graag rechtstreeks zaken doen met een zelfstandige professional of geeft u de voorkeur aan het werken met een bureau waar deze mensen zijn aangesloten?

"Het liefst één op één contact."

G. Waarom geeft u hier de voorkeur aan?

"Ook de rede die ik net noemde. Hands- on en praktisch blijven. Dan zijn korte en strakke lijnen het makkelijkst te realiseren."

2. A. Stel dat er binnen uw organisatie behoefte is aan advies en interim, zou u dan aan Advance denken?

"Ja, al wat je niet weet daar kun je niet aan denken. Nu behoort het wel tot de mogelijkheden."

B. Aan welke eisen moet hun dienstverlening dan voldoen?

"Het ligt er een beetje aan waar je iemand voor nodig hebt. Er moet een klik met de persoon zijn en vertrouwen."

C. Hoe zou u willen dat Advance dan met u communiceert?

"Het liefst via een persoonlijke benadering en daar aansluitend een rapportage."

D. Maakt u gebruik van LinkedIn of andere digitale platvormen?

"Als organisatie maken wij daar wel gebruik van. Maar niet in de hoedanigheid dat we daar ons brood mee verdienen."

Ik heb nu nog een paar vragen over de dienstverlening van Advance training & coaching.

3. Wat waren doorslaggevende redenen om diensten af te nemen van Advance training en coaching?

"Wederom de klik. En bij ons lag de behoefte om het een en ander af te nemen. De ervaring die we hadden met Advance. En vandaar hebben we die keuze voor Advance weer gemaakt."

4. A. Wat vindt u sterk aan Advance?

"Er is gewoon een klik. Ze blinken uit in het concept wat ze hebben. En hier zijn ze uniek door. Ik kan ze niet tegenover andere opleiders neerzetten omdat ik alleen gebruik maak van Advance."

B. Ziet u ook verbeterpunten?

"Ze moeten kwaliteit zien te behouden en hands-on"

5. A. Heeft u regelmatig contact met Advance?

"Ik zelf niet meer maar ons bedrijf wel."

B. Hoe vindt u dat Advance nu met u communiceert?

"Prima"

C. Vindt u dit contact voldoende?

"Ja"

6. A. Als Advance bijvoorbeeld 2 maal per jaar congressen of meetings zou organiseren over ontwikkelingen en innovatie die voor uw organisatie nuttig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van flexibilisering en arbeidsparticipatie. Zou u deze dan bezoeken?

"Nee ik heb er geen behoefte aan om heel eerlijk te zijn."