

In de spotlight: Bert Jan Huegen, manager REAAL College

Bert Jan Huegen is manager van het REAAL College, het opleidingsinstituut van REAAL Verzekeringen. Jaarlijks volgen hier voornamelijk assurantietussenpersonen een korte of langere opleiding. Die kan zuiver vakinhoudelijk zijn of juist gericht op het verder ontwikkelen van vaardigheden. Een combinatie is natuurlijk ook mogelijk. NIBE-SVV verzorgde voor het REAAL College een opleiding die een dergelijke combinatie is van vakkennis en vaardigheden. Zestien tussenpersonen en accountmanagers volgden gedurende in totaal negentien dagen het *MKB Ondernemerscollege*.

Het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) was voor de cursisten een relatief nieuwe doelgroep. Een doelgroep die voor hen steeds interessanter wordt. Om bij ondernemers goed beslagen ten ijs te komen verdiepten de cursisten hun kennis over financiële analyse, ondernemingsvormen, fiscaliteit, bedrijfsopvolging, verzuim, pensioen en risico-inventarisatie. Ook trainden zij hun commerciële vaardigheden. Echt een opleiding op maat voor REAAL.

Bert Jan Huegen vertelt:

“We merkten binnen REAAL dat er veel tussenpersonen zijn die graag meer zaken willen doen met het MKB, maar dat er enige terughoudendheid was bij het benaderen van ondernemers. De reden hiervoor is dat de tussenpersonen het idee hadden dat ze qua kennis niet op hetzelfde niveau zaten als de ondernemer. Die weet immers alles van zijn bedrijf. De tussenpersonen konden niet gemakkelijk meepraten. Met die gedachte kwamen we op het idee om een opleiding te ontwikkelen met als doel om kennis en kunde bij te spijkeren. Zodat de tussenpersoon of accountmanager de ‘taal van de ondernemer’ begrijpt en kan spreken en dus ter zake kan adviseren.”

Tussenpersonen zijn zelf toch ook ondernemer?

“Ja, maar het zelf zijn en een ander adviseren zijn twee verschillende zaken. Bovendien kan

De tussenpersonen hadden het idee dat ze qua kennis niet op hetzelfde niveau zaten als de ondernemer.



het nuttig zijn om af en toe eens te kijken hoe een collega het doet. In het bijzonder bij het trainen van de commerciële vaardigheden zag je daarvan het resultaat. We oefenden met behulp van rollenspellen met acteurs. Zelfs voor degene die de kunst van het verkopen best beheerst, waren er af en toe eye-openers. Hé, zo kan het ook.”

Spelen de veranderende markt-omstandigheden een rol in het MKB Ondernemerscollege?

“Zeker. Vroeger hadden we een aantal producten dat dan maar bij de klant moest passen. Zo gaat dat niet meer. De tussenpersoon moet meedenken met de klant. Maatwerk leveren als specifieke bedrijfsrisico's daarom vragen. Hoe groot is de schade als de koelinstallatie van bijvoorbeeld een bloemengroothandel uitvalt? Door in gesprek te gaan met de ondernemer kun je als tussenpersoon al een groot deel van de risicoanalyse invullen. Tegelijkertijd bouw je zo aan een relatie met je zakelijke klant. In het *MKB Ondernemerscollege* besteden we aandacht aan ‘adviserend verkopen’. Daarnaast speelt betrouwbaarheid in onze markt natuurlijk een heel grote rol. Die rol is in de afgelopen jaren beslist niet minder geworden.”

Hoe hebben de deelnemers van het MKB Ondernemerscollege de opleiding ervaren?

“We kregen heel enthousiaste reacties. De eerste lichter is eind december 2009 ‘afgezwaaid’. Gelijk gaven deelnemers aan dat ze aan een volgende groep een presentatie zouden willen geven. Over het cursusprogramma, maar ook inhoudelijk. Ik wil daar graag gebruik van maken. Ook denken we aan een terugkomdag voor de deelnemers, bijvoorbeeld om na te praten: ‘Wat heb je er in de praktijk aan gehad?’ Daarnaast kun je op zo'n dag ook vooruit-



kijken. Natuurlijk hadden de cursisten ook kritiek, voornamelijk over de lengte van het programma. Al met al zijn we nu aan het sleutelen aan een tweede *MKB Ondernemerscollege*, korter en inhoudelijk verbeterd. Uit de evaluaties blijkt dat de deelnemers vooral de vaardigheidstrainingen heel nuttig hebben gevonden. Die willen we dus zeker laten terugkomen. REAAL gaat starten met een ondernemerscampagne. We gaan proberen om het *MKB Ondernemerscollege* daarop aan te laten sluiten.”

Hoe heeft REAAL het MKB Ondernemerscollege ervaren?

“De cursisten zijn de klant van het REAAL College. Als zij de opleiding als positief ervaren hebben, zijn wij tevreden. Wat dat betreft”, zegt Bert Jan Huegen met een glimlach, “staat de klant binnen het REAAL College al helemaal

centraal. Deelnemers betalen een aanzienlijk bedrag voor de opleiding. Zij mogen kwaliteit verwachten. Dan moeten ze ook wel tevreden zijn!”

Waarom is er gekozen voor samenwerking met NIBE-SVV?

“NIBE-SVV is gewoon goed. Ze zijn voor ons haast een vanzelfsprekende keuze. Op het gebied van het op maat ontwikkelen van een opleiding denken ze heel goed mee. De samenwerking is altijd plezierig. Dat is belangrijk, want opleiden is *people’s business*.”

Zou u een cijfer van 1 tot 10 willen geven voor de samenwerking met NIBE-SVV?

Spontaan: “Nou, wel een 8.” Daarna: “Een 8 laat altijd wel wat ruimte voor verbetering.”

Wat kan NIBE-SVV doen om van die 8 minimaal een 9 te maken?

“Het imago van NIBE-SVV is als dat van een Mercedes: gevestigd, degelijk en betrouwbaar. En in het geval van NIBE-SVV: vakinhoudelijk de beste. Het mag van mij wat meer richting BMW; dezelfde waarden, maar dan in een sportiever jasje. Ik denk dat de nadruk behalve op de inhoud, ook op de uitstraling mag komen te liggen. Zodat de vertaalslag van de inhoud naar de klant makkelijker te maken is. De superspecialist die de taal van de markt spreekt.” Relativerend: “Maar ik heb net wel een 8 gegeven, hoor! Bovendien is NIBE-SVV zich terdege bewust van het imago. Wij als bankverzekeraar zijn wat dit betreft wel enigszins vergelijkbaar met NIBE-SVV als kennisinstituut. Ik doelde daar eerder al op: ook wij maken een transitie mee van product naar markt.”