

## **Basiskennis TNT in verkooptraining als rode draad**

*[inleiding]*Weten waar je bedrijf voor staat, en weten hoe je het bedrijf naar buiten toe moet presenteren. Er zijn verschillende mogelijkheden om die kennis onder de knie te krijgen. Bij TNT, een bedrijf dat actief is in meer dan 200 landen, worden (nieuwe) medewerkers in een commerciële (accountmanagement-)functie sinds begin dit jaar geïnstrueerd met behulp van e-learning en wordt hen in relatief korte tijd de basiskennis over TNT bijgebracht. "Belangrijk is dat de training een vertrouwd en zeker gevoel geeft te weten waarvoor TNT staat", aldus Nathilda de Graaf. "Bijkomend voordeel is dat de manier van presenteren naar buiten toe uniformiteit uitstraalt. Dat is de grote winst van dit project."  
*[/inleiding]*

*Door Frits de Jong*

In het Beatrixkwartier in Den Haag, een gebied van circa 18 hectare waar met man en macht wordt gewerkt aan de totstandkoming van een groot aantal kantoorcomplexen, vergaderruimten, appartementen en uitgaansgelegenheden, ligt het pand van de Post-divisie van de logistieke dienstverlener TNT. Het Nederlandse beursgenoteerde bedrijf, met wereldwijd meer dan 160.000 werknemers, ontstond in 1998 toen het gesplitst werd van KPN. Een van de werknemers bij TNT is Nathilda de Graaf, die in het pand aan de Prinses Beatrixlaan in Den Haag werkzaam is als Projectmanager Accountservice. In die hoedanigheid houdt zij zich bezig met een e-learningproject op de salesafdeling, dat onder meer ingegeven werd door het relatief hoge aantal mutaties onder de medewerkers met een commerciële functie. "Het vertrekken van medewerkers houdt ook in dat er nieuwe medewerkers worden aangetrokken, en die mensen moeten worden ingewerkt", zo zegt Nathilda de Graaf. "Dan heb je het over praktische zaken, maar ook zullen zij op de hoogte moeten worden gebracht van de aard en missie van TNT. Wie en wat zijn we, en wat willen we uitstralen. Van oudsher was het de gewoonte dat die 'kennismaking' met het bedrijf TNT verzorgd werd door het bestaande personeel, maar dat had als nadeel dat ieder het op zijn of haar manier deed. Niets mis mee, maar het zorgde niet voor uniformiteit. Dat heeft ons aan het denken gezet, en dat bracht ons al snel op een digitale leeromgeving. Met de oprichting van de Salesacademie hebben we daartoe in mei 2007 de eerste stap gezet."

### **Zoektocht**

Op het moment de keus voor e-learning was gemaakt ("Door middel van e-learning zouden we eindelijk in staat zijn om een hoge mate van uniformiteit te creëren en hoefden we geen beslag meer te leggen op de huidige personeelsleden"), begon de zoektocht naar een geschikte aanbieder van e-learningproducten. Die zoektocht bracht Nathilda de Graaf langs een groot aantal partijen, en daarbij constateerde zij dat een flink aantal van die partijen niet kon bieden wat TNT voor ogen stond. "Er is veel gerommel in de marge, en behoorlijk wat van die aanbieders komen niet verder dan een veredelde Powerpoint-presentatie. Dat is mij tegengevallen en heeft mij erg verbaasd. Ook het feit dat het inkooptraject weinig inzichtelijk is. Als partij word je vrijwel geheel aan je lot overgelaten, en moet je zelf maar uitzoeken wat je wilt hebben, waar je dat moet zoeken en welke leverancier wat doet." Uiteindelijk leverde de zoektocht van TNT toch resultaat op. Twee partijen werden uitgenodigd voor een tenderproject, en daarbij kwam TinQwise uit Hilversum als sterkste partij uit de bus. "Wij hadden een aantal randvoorwaarden gesteld. Zo moest het bedrijf in staat zijn om snel te werken, kwaliteit te leveren, moest het sturing kunnen geven bij de invulling van de content en moest het beschikken over een flinke portie flexibiliteit. TinQwise kon aan die voorwaarden het beste voldoen, en dat was voor ons reden om met hen in zee te gaan. Een goede keus, want er was al snel sprake van een klik tussen ons."

### **Leerdoelen**

Nadat TNT de keus op TinQwise had laten vallen, brak het moment aan dat serieus moest worden nagedacht over welke leerdoelen het e-learningpakket zou moeten bevatten. Daarvoor werd een brainstormsessie belegd, waaraan door verschillende commerciële niveaus binnen TNT werd deelgenomen. Het resulteerde in een 'basispakket' (Sales 1), dat gebruikt kon worden binnen alle geledingen binnen TNT Commercieel. "Dat is best nog wel een klus geweest. Binnen de commerciële tak van TNT hebben we accountmanagers die zich alleen

bezighouden met grote klanten, denk aan de NS of Philips, en je hebt accountmanagers die zich richten op bijvoorbeeld het MKB. Hun gemeenschappelijk belang is TNT, maar hun belevingswereld loopt sterk uiteen, en daarom moesten we ook met een product komen dat door alle geledingen gedragen kan worden. Een basis die kan worden uitgebreid, afhankelijk van de wensen van de desbetreffende afdeling. Zo wordt er momenteel gewerkt aan Sales 2, een vervolg van de basiscursus en gericht op de accountmanagers die zich bezighouden met de grotere bedrijven", aldus Nathilda de Graaf, die in de afgelopen maanden heeft ervaren dat een vooraf gesteld aantal mensen zich bezig moet houden met het leerdoelen-traject. "In eerste instantie was het bepalen van die leerdoelen uitgewerkt door 15 personen. In een later stadium kwamen daar andere mensen bij, die vervolgens de al uitgewerkte leerdoelen op de korrel namen. Dat werkt dus niet. In het Sales 2-traject werken we daarom met een vaste groep, en die blijft gedurende het gehele traject in tact."

### **Examen**

De 600 mensen die in aanmerking komen voor de digitale verkooptraining ("Oorspronkelijk was de training bestemd voor 500 (nieuwe) medewerkers op een commerciële functie, maar er kwam zoveel vraag vanuit al bestaand commercieel personeel, dat we de training ook aan die groep zijn gaan aanbieden"), kunnen sinds 7 januari van dit jaar daadwerkelijk gebruikmaken van de online trainingsfaciliteit. "Samen met TinQwise hebben we een module samengesteld die uit vier hoofdstukken bestaat, en die zeven uur leertijd in beslag neemt. Deelnemers moeten aan het eind van de training een examen doen, en krijgen bij niet slagen drie herkansingen. Of niet slagen gevolgen heeft voor je carrière bij TNT? Je wordt niet op straat gezet, maar ik kan mij voorstellen dat het bij een functioneringsgesprek wel ter sprake zou kunnen komen." De zeven uur leertijd moet, zo geeft Nathilda de Graaf aan, gezien worden als een gemiddelde. "Het hangt onder meer af van ervaring, instelling en motivatie. Wat wij merken is dat nieuwkomers enthousiast reageren op de online training, en het prettig vinden dat zij in zo korte tijd een goed en compact beeld krijgen voorgeschoteld van TNT. Aan de andere kant zijn er ook medewerkers voor wie het allemaal niet zo nodig hoeft. Die zien dit als een zoveelste 'speeltje' en kunnen zich niet altijd vinden in de inhoud van de training", aldus De Graaf, die dát niet als een negatief punt ervaart. "Het is goed dat er kritisch nagedacht en gesproken wordt over de inhoud van de training. Het geeft aan dat mensen begaan zijn met TNT, en zal het bedrijf daar alleen maar sterker van worden."

### **Up to date houden**

Amper acht maanden nadat besloten werd om van start te gaan, kan Nathilda de Graaf terugkijken op een geslaagde introductie van het e-learningtraject bij TNT. "Uiteindelijk is alles relatief snel verlopen. Op 19 juli vorig jaar werd het sein op groen gezet, en nu al hebben de eerste medewerkers de training doorlopen en is de verwachting dat voor 1 april alle 600 medewerkers van de commerciële afdeling het traject afgerond zullen hebben. Daarnaast zijn we bezig met het opzetten van Sales 2, en als alles meezit kan dat in mei van dit jaar worden geïntroduceerd. Wat dat betreft loopt het vrij soepel, en in dat traject is TinQwise erg belangrijk geweest. Zij zijn in staat geweest om een didactisch sausje toe te voegen aan de content en hebben de snelheid en de kwaliteit van het project goed in de gaten gehouden." Voor de komende periode zal, zo zegt Nathilda de Graaf, het belangrijk zijn om de online training up to date te houden. "Nu is er nog geen sprake van, maar je kunt op je klompen aanvoelen dat vroeg of laat de postmarkt gaat liberaliseren. Juist op dat soort momenten is het van belang dat je weet wie je bent, waar je voor staat en wat je uit wil stralen. E-learning kan daarbij van erg grote waarde zijn. "

### **Relevante links**

TNT - <http://group.tnt.nl/portal/nl/>

TinQwise - [www.tinqwise.nl](http://www.tinqwise.nl)