



Rien Boskeljon van Spiegel & Reflex:

'De behoefte aan persoonlijke aandacht neemt op alle fronten toe'

Negen maanden op een 'bovenwaterboot' in de wereldwateren bivakkeren. In een tijd dat er nog geen mobiele telefoon was. Zes weken op een onderzeeër werken; dat voelt als samenwonen met 80 mensen in een eengezinswoning. Het heeft Rien Boskeljon van Spiegel & Reflex gevormd. Hij weet nog als de dag van gisteren dat hij zijn bedrijf startte: hij proeft direct de smaak van de lasagne met het glas Lambrusco als hij terugdenkt aan het moment.

Het verschil

Rien: "De tijd op de vaart heeft mij gevormd. Je leert je kwetsbaar op te stellen, vertrouwt blindelings op mensen - wat overigens ook een valkuil kan zijn - en ontwikkelt een vingerspitzengevoel bij groepen mensen. Je voelt de onderlinge verhoudingen en weet een situatie meteen in te schatten." Dit vermogen komt hem goed van pas als trainer. Na diverse functies, waaronder directielid, in de techniek en verkoop, heeft hij sinds 2004 Spiegel & Reflex.

Persoonlijke aandacht

"De komst van de mobiel heeft mensen generationaliseerd. Je ziet nu een kantelmoment in het zakelijk verkeer. De behoefte aan persoonlijke aandacht neemt toe en dus 'ouderwets' relatiemanagement. Zo verkocht ik ooit als accountmanager bouten en moertjes. Een weinig

onderscheidend product. Dan maak je het verschil met het tarief of de relatie. Fabry had de hoogste prijs maar was wel marktleider. We trainen op alle niveaus, van productiemedewerker tot directielid. Het heeft geen zin om alleen de werkvloer te trainen als de directie haar oude gedrag blijft vertonen. Overigens is je monteur de beste ambassadeur. Hij is bij de klant aan het werk en ziet het werk oftewel de opdrachten letterlijk liggen."

Sales en techniek

"Wij verzorgen naast salesgerichte trainingen in company opleidingen op technisch vlak, zoals Monteur als Ambassadeur, heftruck, hoogwerker, VCA en V.O.P. NEN 3140. We starten met theorie, daarna gaan we naar de eigen werkplek. De vaardigheden kunnen gelijk in de praktijk toegepast worden en je haalt de medewerker niet uit het productieproces.

"Ikzelf houd feeling met de praktijk door mee te lopen op de werkvloer. Binnenkort zelfs op een schip. Daar waar het is begonnen." ■



Meer weten?

www.spiegel-reflex.nl of www.sr-opleidingen.nl