

# OP DE KOFFIE MET...

Bij Bechtle werken betekent ook samenwerken met je collega's – en bij team Corporate is dat de norm. Elk Corporate Accountteam bestaat uit een Key Accountmanager en een Inside Sales. Wij vonden het een goed idee om eens samen te zitten met één van deze teams. Tijd voor een gesprekje met Toon Hendriks en An Rosseau!



## Laten we bij het begin beginnen: wie zijn An en Toon?

Toon: "Ik ben een heel enthousiast iemand, die altijd actief met veel dingen bezig is: veel hobby's, vrienden, familie, ... Stilstaan staat niet in mijn woordenboek. Ongeveer vijf jaar geleden startte mijn Bechtle avontuur als hunter. Enkele maanden later verhuisde Bechtle naar het nieuwe pand en kreeg ik meer klanten, dus meer verantwoordelijkheden. Daarna zijn er nog enkele switches gebeurd binnen de teams en zijn de segmenten SMB, Mid-Market en Corporate ontstaan. Ik ben dan als Accountmanager binnen het Mid-Market team geplaatst. In 2019 ben ik ook gestart als International Customer Coordinator, samen met mijn collega Dennis. In de zomer van 2022 ben ik gestart binnen het Corporate team als Key Accountmanager en begon mijn samenwerking met An. Dit was in eerste instantie een grote aanpassing, want ik hou zelf graag de touwtjes in handen. Gelukkig heb ik dat leren loslaten. Het was een leuk traject tot nu toe en we hebben samen ons half jaar gehaald."

An: "Ik ben ongeveer 2,5 jaar Inside Sales bij Bechtle direct. Eigenlijk is mijn job gelijk aan die van de andere Accountmanagers, buiten het feit dat ik niet naar klanten ga en projecten mee begeleid. Dat neemt Toon op zich. Ik sta eerder in voor het transactionele: de running business en contractafspraken met klanten."

## Het is duidelijk dat Toon al heel wat veranderingen heeft gekend. Hoe zit dat bij jou An?

An: "Ik kan wel zeggen dat mijn loopbaan vol ups en downs zat. Toen ik hier amper een halfjaar werkte, vertrok de toenmalige Key Accountmanager waar ik mee samenwerkte. Na ongeveer een maand is er dan een nieuwe Key Accountmanager aangenomen. Wij hadden een goede band, maar na enige tijd was hij enkele maanden afwezig. Tijdens die periode stond ik er alleen voor en dat was zwaar. Ik kwam ook op persoonlijk vlak in een moeilijke periode terecht door een moeilijk te vervullen kinderwens en daar bijhorende behandelingen. Daarbij kwam die zware workload, al was dat misschien net wat mij emotioneel sterk hield omdat ik me daarop kon storten. Uiteindelijk is ook die Key Accountmanager bij ons vertrokken en kwam er dus een plaats vrij. Ik dacht onmiddellijk aan Toon."

## Hoe komt het dat je onmiddellijk aan Toon dacht?

An: "Toen ik bij Bechtle begon was er nog geen opdeling tussen de segmenten, maar wel verschillende salesteams. Toon en ik hoorden destijds bij hetzelfde team en hij zat schuin achter mij."

De eerste Key Accountmanager waar ik een team mee vormde, was zelden op kantoor. Dat maakte het voor mij moeilijk omdat ik nieuw was in de functie zonder ervaring. Toen heeft Toon mij heel veel geholpen en hebben we veel samengewerkt. Vandaar dat ik Toon dan heb aangespoord om voor de functie van Key Accountmanager te gaan. Met hem zag ik dat volledig zitten!"

Toon: "Klopt. Ik moest daar wel even over nadenken want in het verleden had ik al eens gesolliciteerd voor die functie, maar toen was het niet mijn moment. Nu heb ik toch de kans gegrepen, met succes."

An: "Er komt natuurlijk ook veel bij kijken. Wij zien elkaar meer dan onze eigen partners dus het is belangrijk dat het klikt. Wij amuseren ons ook echt samen en dat maakt de werkrelatie heel aangenaam."

Toon: "Als wij van een klantenbezoek terugkomen, luisteren wij bijvoorbeeld samen naar Samson en Gert."

## Toon, jij geeft aan dat je moeite had met werk uit handen geven. Was dat de grootste verandering voor jou?

Toon: "Eigenlijk is dat heel snel veranderd. Vooral in het begin had ik het daar moeilijk mee."

An: "Bij een nieuwe aanvraag van een klant had hij die al verwerkt vooraleer ik de mail nog maar had gelezen. Ik ben de Inside Sales, dat soort dingen zou hij voor mij moeten laten maar hij was daar soms gewoon snel mee."

Toon: "Het is vooral ook een positieve verandering. Door mijn samenwerking met An heb ik leren loslaten. Als ik op vakantie ga, kan ik echt alles achter mij laten omdat ik weet dat An er is. In mijn vorige functies had ik wel een back-up maar als ik terugkwam, zat mijn mailbox evenzeer vol. Tijdens vakantie hield ik mijn telefoon bij de hand omdat je soms vragen kreeg die ik als Accountmanager snel kon oplossen, maar waar anderen uren achter moesten zoeken. Nu is dat niet meer nodig want als er problemen zijn, weet ik dat An het oplost. Daarnaast heb ik nu ook meer tijd en ruimte om projecten en grote contracten uitgebreider te bekijken."

An: "Uiteindelijk zijn het ook ónze klanten, dus dragen we beide de verantwoordelijkheid dat onze klant tevreden is en blijft. Zo weet je dat je op de andere kan rekenen, want het is voor ons beide even belangrijk."

# OP DE KOFFIE MET...

## **Is jouw klantenportfolio fel veranderd toen je overstapte naar de functie van Key Accountmanager?**

Toon: "Ik had al wel een paar grotere klanten, maar er zijn nog enkele bijgekomen en ik heb ook een paar klanten overgeheveld naar mijn collega's. Nu heb ik klanten waar ik vaker heen moet, maar daar heb ik nu ook de tijd en ruimte voor."

## **Hoe zat dat bij jou, An?**

An: "Toon heeft een aantal klanten achtergelaten omdat ik natuurlijk een bestaande portefeuille had samen met de vorige Accountmanagers. Zij hebben op twee jaar tijd drie verschillende Key Accountmanagers gehad en ik heb er in die tijd ook alleen voor gestaan. We konden die klanten natuurlijk niet naar een andere Accountmanager doorschuiven want dat is niet bevorderlijk voor de relatie."

Toon: "Het is fijn dat An de klanten al zo lang kent want voor mij is het nog steeds zoeken. Ik wil het vertrouwen van onze klanten terugwinnen, want voor hen ben ik de zoveelste Accountmanager op korte tijd."

## **Kunnen jullie eens een gemiddelde werkdag schetsen?**

An: "Ik start mijn dag met de everyday stuff: mijn mailbox checken, quotes controleren op dingen die gaan vervallen of moeten worden opgevolgd en de orderopvolging. Tijdens de orderopvolging kijk ik of er ergens stock ligt waar wij onze bestelling niet hebben geplaatst. Als dat zo is, probeer ik die om te zetten als onze klant daar sneller mee is geholpen. Dit kan ons soms geld kosten, maar is wel vaak positief voor de klantrelatie dus dat is soms wikkelen en wegen. Daarnaast komen er doorheen de dag ad hoc zaken binnen waar ik snel op moet reageren zoals bijvoorbeeld een klant die belt met een dringende vraag. Zelf probeer ik elke dag één of twee klanten actief te bellen om eens te horen hoe het ermee gaat of om te kijken of er nog iets speelt."

Toon: "We proberen steeds meer QBR meetings in te plannen met klanten en die voor een heel jaar vast te leggen. Voor mij is dat gemakkelijk in de planning en administratie omdat ik hiervoor rapportages voorbereid. Mijn dagen zijn gevuld met klantenmeetings of interne meetings met onze projectmanager, contractverantwoordelijke, legalafdeling, ... De meetings met de klanten zijn tegenwoordig wel vaker online dan fysiek. De opzet gebeurt meestal wel fysiek maar achteraf gaan de meeste meetings online door omdat ze terugkerend zijn en dat is dan eenvoudiger voor beide partijen."

## **Wat vinden jullie het leukste aan werken bij Bechtle?**

An: "De collegialiteit is hier groot. Je geeft, maar je krijgt ook veel terug."

Toon: "Ook de vrijheid die je hier krijgt. Je doet natuurlijk niet wat je wilt, maar als je ideeën hebt, mag je die uitwerken. Daarnaast is er ook een heel leuke werksfeer."

## **Hoe ziet jullie toekomst binnen Bechtle eruit?**

An: "Ik zit op mijn plek en doe mijn werk graag. De tandems binnen het Corporate team vind ik de ideale situatie. Ik groei nog elke dag en blijf bijleren in mijn functie. Mijn gesprekken met klanten gaan er binnen twee jaar niet hetzelfde uitzien als nu, net zoals ze er nu anders uitzien als twee jaar geleden. Ik hoef ook niet meteen alles te weten, ik heb mijn collega's en iedereen kan iedereen bijstaan."

Toon: "Ik kan altijd blijven groeien in kennis en specialiseren op bepaalde gebieden maar voor nu zit ik prima waar ik zit."

## **Nog een vraagje om af te sluiten: hoe zouden jullie de samenwerking omschrijven?**

An: "We noemen onszelf Antoon. Die naam gebruiken we ook op kantoor, bijvoorbeeld bij het boeken van meetings. Als Antoon zitten we samen op een tandem. We trappen beide even hard, maar Toon zit vooraan en stuurt een beetje meer."



We noemen onszelf Antoon. Die naam gebruiken we ook op kantoor, bijvoorbeeld bij het boeken van meetings. Als Antoon zitten we samen op een tandem. We trappen beide even hard, maar Toon zit vooraan en stuurt een beetje meer.

