

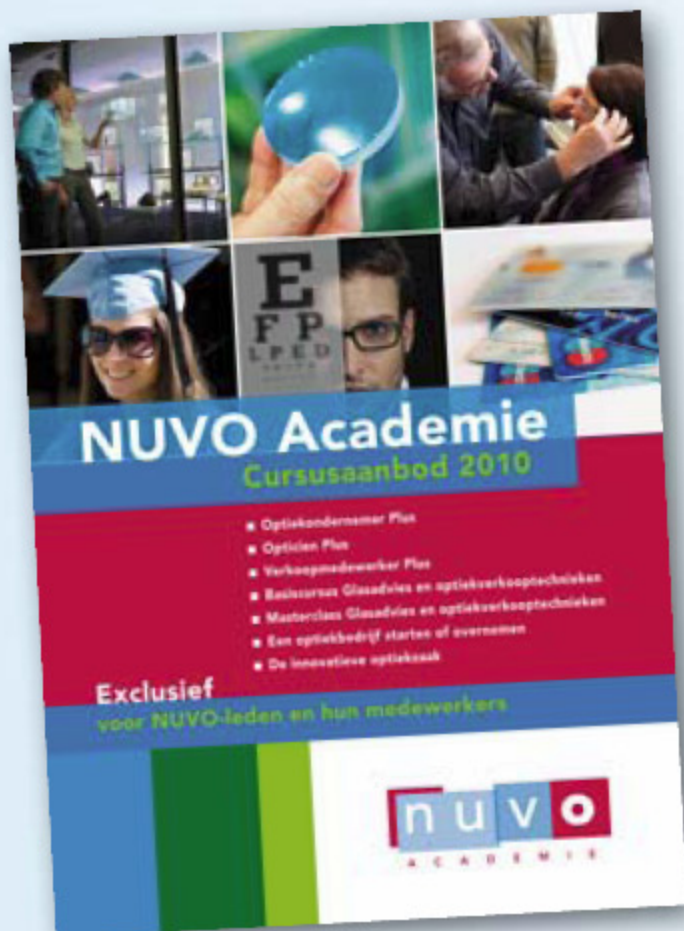
Complimenten en waardevolle feedback van eerste lichting cursisten

# NUVO Academie: een eyeopener!

In maart ging het nieuwe cursusseizoen van de NUVO Academie van start. Het cursusaanbod is veel uitgebreider dan vorig jaar. Oculus nam een kijkje bij de eerste de beste cursusdag: de Basiscursus en Masterclass Glastechniek en verkoop. Glasfabrikant Essilor bood gastvrij onderdak aan de NUVO Academie.



Tekst en fotografie: Theo Peeters



In de auto op weg naar de cursus neemt een Duitse provider ongevaaragd de macht over mijn mobiele telefoon over. Het is duidelijk: voor de Randstedelijke reporter is Zevenaar niet naast de deur.

Even voor tieners schuif ik aan bij het gezelschap van cursisten. Frank Rijksen van Essilor heet ons welkom. Vervolgens is het woord aan Ruud van 't Pad Bosch, coördinator van de NUVO Academie. "Ik ben verantwoordelijk voor het ontwikkelen en het schrijven van het programma van de NUVO Academie." Dan neemt docent Gijs Maat de Basiscursus-kandidaten in 'zijn' lokaal onder zijn hoede, terwijl Harry Dickhoff zich in het auditorium van gastheer Essilor ontfermt over zijn Masterclassgehoor.

## Wimpers

"Hoe gedraagt licht zich als het onderweg een vreemd materiaal tegenkomt?" Aan de hand van een duidelijke PowerPoint-presentatie geeft docent Gijs Maat in een notendop een bijspijkercollege natuurkunde.

Hij neemt zijn cursisten meteen stevig onderhanden. "Als je een paar jaar ervaring hebt in de verkoop van brillen doe je natuurlijk de nodige kennis op, maar de theorie blijkt toch best pittig", zegt cursist Margriet Bijholt. Intussen volgt haar man en collega Berwin een zaaltje verderop de Masterclass. Docent Harry Dickhoff hamert op het belang van afpassen: "Niet alleen bij aflevering, maar ook al van tevoren. Hij juicht het van harte toe dat styling een steeds belangrijker rol gaat spelen in de optiek, maar "de stylisten moeten wel weten waar ze mee bezig zijn. Sommige monturen kunnen je misschien reuze goed staan, maar ze moeten wel te combineren zijn met de bestelde glazen. Als je bij aflevering merkt dat de wimpers het glas raken, dan is het maar de vraag of dat met afpassen te verhelpen is." Er komt flink wat interactie uit de groep. Er ontstaat een dialoog over het fenomeen 'kritische en minder kritische kijkers' en Dickhoff concludeert dat er gemiddeld drie weken voor staat om aan een nieuw glas te wennen.



1: Docent Gijs Maat geeft in een notendop een bijspijkercollege natuurkunde.



2: Docent Harry Dickhoff hamert op het belang van afpassen.

3: "De theorie blijkt toch best pittig", aldus een van de cursisten.

4: Acteurs spelen een verkoopgesprek na.



## No cure no pay

Na de koffie gaan beide groepen plenair op de commerciële toer. "€ is de eerste letter van emotie", trapt Harry Dickhoff af. Het high-techproduct glas blijft zich ontwikkelen, en de optiekondernemer moet in staat zijn de klant duidelijk te maken wat de mogelijkheden en de verschillen zijn. Glas wordt ook steeds meer maatwerk. Maar dat betekent ook dat alles in het voortraject moet kloppen: "Alleen al het feit dat niet al uw medewerkers even lang zijn kan al een rol spelen bij de oogmeting", waarop een van de cursisten reageert: "Wij gebruiken in de winkel een keukentrapje. Al onze medewerkers kunnen de klant recht in de ogen kijken." De docent heeft een aanstekelijk betoog over deskundigheid, service en kwaliteit: "Die maken het verschil in het glasadvies". Maar sommige cursisten fronsen de wenkbrauwen bij zijn ontboezeming dat hij jarenlang het principe hanteerde van 'no cure no pay': "U mag de bril pas komen afrekenen als u me komt vertellen dat u honderd procent tevreden

bent." Het getuigt van een zelfvertrouwen dat soms kan worden misbruikt door de calculerende consument...

## Spionage

Met een heerlijke lunch toont Essilor zich een goede gastheer, waarna het gezelschap wordt uitgenodigd voor een rondleiding in de productieafdelingen. De camera van uw verslaggever roept hier en daar vraagtekens op vanwege het risico op bedrijfspionage. Maar Oculus wordt kennelijk beschouwd als een bevriende mogendheid, althans na de belofte dat er geen bedrijfsgeheimen op de gevoelige geheugenkaart worden vastgelegd. Het gehele productieproces wordt toegelicht, van aflevering van het ruwe product via computergestuurd frezen, beitelen en slijpen aan de hand van individuele parameters, coating tot aan de logistiek toe.

## 'Dingdong'

Na de rondleiding is het tijd voor theater. Acteurs Hermi Hartjes en Wouter ten Pas 'spelen' ver-

koopgesprekken in de optiekzaak. In de verschillende sketches ('dingdong', klant komt binnen) wordt snel duidelijk dat er vele manieren zijn om een klant – uiteraard onbewust en onbedoeld – zonder aankoop de winkel uit te jagen. Ofwel: een goede vakman is nog niet meteen een commercieel talent. Na eerst een uur toeschouwer te zijn geweest, krijgen de cursisten de gelegenheid om het gesprek te regisseren tot het de door ons gewenste wending neemt. "Jullie zijn stuk voor stuk uitermate deskundig en storten het liefste al je kennis in jargon over de klant uit", zegt

Hermi Hartjes. "Maar daarmee overdonder je hem. Probeer de klant aan het praten te krijgen en te houden, dan kom je er vanzelf achter wat-ie wil. En herhaal telkens wat hij gezegd heeft, dan geef je hem het gevoel dat je hem begrijpt." Uiteindelijk komt het goed met het verkoopgesprek en gaat de virtuele klant tevreden met zijn virtuele bril de deur uit.

## Herkenning

Berwin Bijholt van de gelijknamige optiekzaak in Oude Pekela schreef zich in voor de Masterclass, zijn partner Margriet gaf zich op voor de Basiscursus.



Een rondleiding in de productieafdelingen van Essilor.



Opperste concentratie bij de deelnemers.

"Ik hou me totnogtoe vooral bezig met de verkoop, en heb zo'n twaalf jaar geleden al eens de optiekopleiding gevolgd in Zwolle", zegt Margriet. "Voor mij was het zinvol die kennis weer een beetje op te frissen. Maar de eigenlijke reden om deze cursus te volgen was voor mij de glastechnische kant van het verhaal. Ook in glasadvies wil ik goed beslagen ten ijs komen. Eigenlijk vond ik de tijd wat te kort om er diep op in te gaan. Een docent mag dan onderhoudend en deskundig zijn, ook hij kan niet heksen in zo weinig tijd."

Ook voor haar echtgenoot Berwin was de cursus vooral 'het feest van de herkenning': "Echt nieuwe dingen heb ik niet gehoord. Afgaande op de cursusinhoud geloof ik dat we het niet zo slecht doen. Interessanter vind ik tips hoe je problemen kunt oplossen. Die had ik nog wel wat meer willen hebben. Omgaan met standaard situaties is zo moeilijk niet. Maar het gaat bij glasadviesing

juist om de vraag: wat doe ik met moeilijke gevallen? Als er bijvoorbeeld iets mis is met het glas, hoe los je dat op? De leverancier heeft bij uitstek kennis van types glas en waar de meeste risico's en valkuilen zitten. Ik wil niets liever dan de klant tevreden houden, dus wil ik graag brainstormen met en leren van collega's over hoe je om kunt gaan met lastige situaties. Iedereen heeft weer zijn eigen aanpak."

### Optiekspecifieker

Coördinator Ruud van 't Pad Bosch is ingenomen met de feedback van de deelnemers. "Er zaten heel positieve en enkele kritische opmerkingen bij. Natuurlijk is een eyeopener voor de één niet altijd een eyeopener voor de ander. Het leuke was wel dat tijdens het verkoopgedeelte de acteurs verschillende persoonlijkheden neerzetten waarnaar je veilig kan kijken en waaruit je je conclusies kunt trekken. Natuurlijk waren die sketches uitvergroet om de

contrasten duidelijk te maken. Zo'n eerste keer is echter heel leerzaam en bij de acteurs en bij mij kwamen er bij de evaluatie wel punten naar boven die aangescherpt kunnen worden. Eén van de punten is te proberen de sketches iets optiekspecifieker te maken zodat de herkenning voor de deelnemers gemakkelijker wordt."

### Eyeopener!

"De Masterclass heeft me weer op scherp gezet", zegt René Hendriks van Hendriks Optiek in het Gelderse Eerbeek. In een van de sketches komt een klant de winkel binnen, de opticien staat heel geconcentreerd over een precies werkje gebogen. Zonder opkijken zegt hij: Ik kom zo bij u, en hij gaat gewoon door met waar hij mee bezig is. "Het was schokkend dat ik mezelf daarin herkende. Misschien heeft dat rare jaar 2008 ons wat gemakzuchtig gemaakt. Toen was er eigenlijk nauwelijks tijd voor een fatsoenlijk gesprek met de klant, en die

maalde er ook niet om. Ongemerkt sluipt er een zekere routine in je handelen. In 2009 werden we weer met de neus op de feiten gedrukt, want toen moesten we heel wat harder ons best doen voor de omzet. Het rollenspel maakte veel duidelijk. Je krijgt een blik vanaf de andere kant van de tafel. Een positieve opsteker kreeg ik ook. De docent zei dat je niet moet vervallen in jargon, want dan haakt de klant af. Ik realiseerde me dat ik ingewikkelde zaken begrijpelijk en in Jip-en-Janneketaal aan de klant kan uitleggen. Ik vond het een leerzame dag. Ik heb allerlei nuttige tips mee terug genomen naar Eerbeek. Volgens mij heeft de NUVO Academie me nu al geld opgeleverd. Ik was me bewust van mijn houding en had de week erna duidelijk meer klik met de klanten, met concreet verkoopresultaat. De cursus is een eyeopener!"