

Meer klantgericht werken, leidde tot exponentiële groei

## Bosta zet topprestaties neer dankzij innovatieve arbeidsorganisatie

Organisaties wordt gevraagd nieuwe producten en diensten neer te zetten, een goede verhouding prijs/kwaliteit te bieden én flexibel en duurzaam te werken. Met een stroeve, bureaucratische organisatievorm lukt dit niet. Vooral voor de nieuwe generatie arbeidskrachten is dit een minder aantrekkelijke arbeidscontext.



“Om nieuw talent te werven, worden organisaties uitgedaagd: slagvaardiger en duurzamer werken door ook creativiteit, ondernemerschap en de passie van mensen aan te boren. Ze moeten met andere woorden slimmer gaan werken. Flanders Synergy kan organisaties hierbij ondersteuning bieden”, aldus Mieke van Gramberen, algemeen directeur bij Flanders Synergy.

### Hoe het begon bij Bosta

Bij Bosta België nv, een technische groothandel in leidingssystemen, functioneerden de verschillende afdelingen naast elkaar. Ook besepte men dat een sterk veranderende arbeidsmarkt een andere aanpak noodzakelijk maakt. De nieuwe generatie arbeidskrachten is op zoek naar verantwoordelijkheden en leermogelijkheden in hun werk. Om goede resultaten te behalen, wil ze hard werken, maar in ruil daarvoor krijgt ze graag regelruimte om het werk in te vullen.

### Ideeën van werknemers waarderen

Bosta startte met een experiment om werknemers over hun afdelingen heen te laten samenwerken. Ze mochten een probleem in het bedrijf signaleren en een verbetervoorstel doen. De beste voorstellen werden gehonoreerd met een budget om deze verbetering effectief uit te voeren. Geleidelijk groeide bij Bosta het besef dat de kracht van het bedrijf ook bij het waarderen van ideeën van de werknemers ligt.

### Van product- naar klantgericht

Bosta stelde niet langer hun productaanbod centraal, maar de specifieke wensen van de klant. Om dit efficiënt aan te pakken, opende samenwerking van verschillende afdelingen perspectieven. Het takenpakket van werknemers verbreedde: iemand van backoffice met dagelijks veel klantencontacten kan ook deze klanten bezoeken. De accountmanager uit hetzelfde team krijgt daardoor meer tijd voor nieuwe klanten zoals voortgevloeid uit het salesplan, opgesteld door het team.

### Op weg naar zelfsturende teams

Stap voor stap is er gewerkt aan het uitbouwen van regionale teams die hun eigen doelstellingen kiezen, procesopvolging doen en KPI's opstellen. Het management bewaakt enkel de frequentie van teamsamenkomsten, de opmaak van een salesplan en de resultaatmetingen.

Een voorbeeld: Het huidige nauwe contact met de klanten zorgde er binnen één van de teams voor dat het zich meer toe ging spitsen op materialen nodig voor de zwembadbouw. Het team besliste om een warmtepomp als nieuw product op de markt te proberen. Dit bleek een enorm succes: Bosta is marktleider geworden in verkoop van zwembadpompen.

### Het resultaat

Het 'slimmer' werken heeft ertoe geleid dat ook werknemers mee de koers van het bedrijf bepalen. Bovendien hebben ze als team meer autonomie om deze koers in te vullen. Dit maakt dat ze gemotiveerd worden om zich meer voor het bedrijf in te zetten. Het 'anders' werken heeft er ook toe bijgedragen dat Bosta zijn omzet zag stijgen van € 2,3 miljoen in 2003 naar ruim € 17 miljoen in 2010. Internationaal bleef dit niet onopgemerkt en momenteel wordt deze succesformule ook vertaald naar de andere vestigingen in de MegaGroup.

Tekst: Helena Op den Kamp, Flanders Synergy

### Gaat ook u aan de slag met zelfsturende teams?

Voka ontwikkelde samen met 25 bedrijven (waaronder Bosta België nv) een toolbox met 17 bruikbare instrumenten voor leidinggevenden van autonome teams. Deze instrumenten, gevalideerd door het Europees Sociaal Fonds (ESF), laten organisaties toe zelf hun bedrijf verder uit te bouwen naar zelfsturende en autonome teams.

Vraag deze toolbox gratis aan via [martine.leclef@voka.be](mailto:martine.leclef@voka.be).  
Meer info: [www.flanderssynergy.be](http://www.flanderssynergy.be)

