

In deze maandelijkse rubriek geven partners en associates van Professionals in Flex een kijkje in de keuken van de flexbranche, met praktische tips en adviezen om succesvol te ondernemen. Deze maand **Tineke Kamerling**, associate bij Professionals in Flex.

## Van leveranciersrelatie naar partnership

**V**eel uitzendbureaus prediken dat zij een partnership bieden aan hun klanten. Het is echter vaak twijfelachtig of ze dit ook écht waar maken. Maar al te vaak is het niet meer dan een holle kreet. Hoe geef je als flexondernemer concreet inhoud aan zo'n partnership?

### Groeien naar partnership

Het creëren van partnership is een heel proces en dat heeft tijd nodig. Dus bij het plaatsen van een eerste opdracht is het van groot belang dat u wederzijdse verwachtingen gaat managen die over méér gaan dan alleen de opdracht. De klant kan ook zeer tevreden zijn als een bedrijf niet heeft geleverd, maar wel afspraken keurig is nagekomen. Laat dan weten dat u erg blij bent dat de klant naar u toe is gekomen, maar dat uw doel is dat de klant tevreden blijft. Een goed begin. Maar dan zijn er nog drie fases voordat de status van partner is bereikt.

#### 1. Verliefd: de leverancier

U begint eerst als leverancier. Doe dat goed. U gaat wederzijds verwachtingen managen en waarmaken. In deze fase is het belangrijk dat u het bedrijf van uw klant echt leert kennen, formeel en informeel. Wie nemen de besluiten, welke contacten zijn nuttig en nodig? Wat zijn de toekomstige ontwikkelingen, in welke markt zijn zij werkzaam? Maar ook: wanneer is uw contactpersoon jarig?

#### 2. Verloofd: de adviseur

Pas als deze eerste verwachtingen (de eerste opdracht) zijn waargemaakt en partijen elkaar goed hebben leren kennen komt u langzaam in de positie dat u uw klant kunt adviseren. U heeft immers het vertrouwen gewonnen en u kent het bedrijf. Uw adviezen snijden dan hout en dragen bij aan een succesvolle samenwerking. In deze fase is het belangrijk om gezamenlijk de lat te leggen voor de klanttevredenheid op harde en zachte criteria.

#### 3. Getrouwd: de partner

Dan is het zover dat u inhoud kunt gaan geven aan partnership. U komt nu in de fase van wederzijdse afhankelijkheid en bent op strategisch, tactisch en operationeel niveau gesprekspartner geworden. U weet meerwaarde te bieden door uw klant op een hoger niveau te tillen op het gebied van de flexibele schil: de basis voor een langdurige samenwerking. Dit vraagt om betrokken personeel dat met deskundigheid, lef, lol en liefde 'hun' klant blij wil maken. Wanneer heeft u een partnership bereikt? Als de klant de samenwerking met meer dan een 8 belooft en hij voor u wil optreden als actieve ambassadeur.

#### Gedwongen huwelijk

Omdat de bovenstaande fasering een investering in tijd en geld kost is het dus van belang selectief te zijn voor het aangaan van een partnership. Hoe dan ook: bovenstaande fases zijn hiervoor cruciaal. Aanbestedingen leveren eigenlijk het bewijs dat een te snel, gedwongen huwelijk vaak niet werkt. In de praktijk blijkt dat gemiddeld 66 procent van de opdrachten buiten deze contractpartners om worden ingevuld.

#### Concreet

En nu concreet: is het creëren van partnerships een onderdeel van uw strategie? Breng dan eens in kaart welke opdrachtgevers in welke fase zitten en vul dit vervolgens aan met welke partijen ook bij úw doelstellingen passen. Met dit overzicht als een terugkerende rapportage maakt u echt werk van uw ambitie. En alleen dan maakt u uw belofte van een partnership ook echt waar. ✕



ILLUSTRATIE: PETRA KWAADGRAS