

# “De training heeft mijn verwachtingen ruimschoots overtroffen”

## NBC training ‘Retail Professional’ biedt nieuwe inzichten

Regelmatig worden er vanuit het Nederlands Bakkerij Centrum (NBC) trainingen en cursussen georganiseerd om bakkers en ondernemers te ondersteunen in hun activiteiten. Met de training ‘Retail Professional’ biedt het NBC in samenwerking met Kasper Klaarenbeek bakkers de mogelijkheid om de eigen onderneming flink onder de loep te nemen. Antwoorden op vragen als ‘is uw verkoopteam wel evenwichtig samengesteld?’, ‘hoe effectief is uw team en welke rol speelt u daarin?’, ‘hoe verhoogt u de effectiviteit van uw team op een inspirerende manier?’, ‘hoe is uw concurrentiepositie, uw klantenprofiel en hun winkelgedrag?’, worden in een driedaagse training beantwoord.

De training Retail Professional staat onder leiding van Kasper Klaarenbeek. De voormalig Kruidvat-topman heeft met zijn ervaring in de mode- en drogisterijbranche een andere visie op de bakkerijbranche. Iets wat zeer verfrissend kan werken. “Wat ik vooral zie, is dat er in de bakkerijbranche veel aandacht is voor hetgeen er ach-

ter de muur gebeurt. Dus het produceren van brood en banket. Wat er voor de muur gebeurt is – oneerbiedig gezegd – een hobby. Op dit gebied is er dus nog veel te winnen, want retailen is een vak apart. Je moet daarvoor verstand hebben van klanten en weten wat ze drijft. Bovendien vraagt de aansturing van een winkelteam om continue aandacht en focus op de veranderende klant.”

### Drie elementen

Wat Klaarenbeek tijdens de driedaagse training onder meer behandelt is de winkelpresentatie, detailhandelsmarketing, teamrollen en teameffectiviteit, motiveren en inspireren, presenteren en het geven en ontvangen van feedback. Naast het bespreken van enige theorie, wordt actief geoefend met belangrijke situaties via rollenspellen en gesprekken binnen de groep deelnemers. “We verdelen de training in drie elementen. De eerste is het cultuur van het succes van de onderneming bepalen. Is de sfeer goed? Hoe krijgen we die beter? De volgende stap is dat we gaan kijken naar de onderscheidendheid van een bakker. Waar kan de bakkerij ‘wereldberoemd’ mee zijn en hoe creëer je een fanclub van trouwe klanten? Uiteraard is er ook aandacht voor een gezond verdienmodel. Ik hanteer daarvoor een model dat ‘de vertaalslag’ heet. Ook voor de muur kun je sturen op kwaliteit en kosten, dat is de magische mix.”

### Passie en plezier

De training is interactief. “Het is een combinatie van halen en brengen. Dat houdt in dat we vraaggestuurd de praktijk bekijken. De deelnemers zijn in principe allemaal experts en ze kunnen veel leren door met elkaar in gesprek te gaan. Daarnaast krijgen deelnemers een paar ‘huiswerkop-

drachtjes’ mee. Dat wil zeggen dat ze testjes moeten uitvoeren, enquêtes onder de klanten doen en de concurrentie in kaart brengen. Leerzaam en leuk om te doen.”

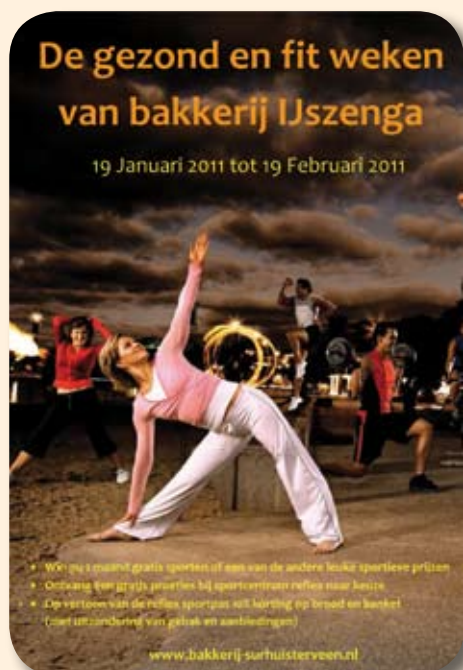
Retail Professional is de eerste training in een serie van drie. Kasper vertelt: “De inschrijving voor Retail Professional is open voor ondernemers en leidinggevenden. Na deze driedaagse cursus bieden we nog ‘Retail Management’, waarna ook nog een ‘Retail Masterclass’ gevolgd kan worden. De kosten verbonden aan deze trainingen vallen erg mee, de opleiding is zwaar gesubsidieerd en de deelnemers betalen geen fractie van wat deze ervaring werkelijk waard is”, aldus Kasper lachend.

### Verwachtingen

De eerste trainingen zijn al voltooid en een deelnemer die door het NBC als ambassadeur van Retail Professional werd omschreven is IJszenga’s Bakkerij uit Surhuisterveen. “Kasper is een inspirerende man met goede ideeën”, zo vertelt Carla IJszenga. “De reden voor mij om deel te nemen aan Retail Professional was dat ik het plezier in het vak een beetje verloren was. Door de training werd ik met mijn neus op de feiten gedrukt. Het kijken naar oplossingen heeft ons als bakkerij heel veel gebracht. Waar ik veel aan heb gehad zijn de teamrollen. Je ziet waar je moet verbeteren. Wat ik zo positief vond, is het kijken naar je eigen bedrijf met Kasper en mededeelnemers. Zij zien jouw bedrijf op een andere manier. Ik heb het plezier in ieder geval weer terug gekregen. De training heeft mijn verwachtingen ruimschoots overtroffen. Als Retail Management begint, schrijf ik mij meteen in.”

De volgende training Retail Professional vindt plaats op 9 mei, 23 mei en 7 juni in Eindhoven. Op basis van de belangstelling zullen er meerdere groepen in het land worden gepland

Inschrijven kan via: **NBC training**, tel. 0317 – 471285, [www.nbc.nl](http://www.nbc.nl)



◀ Naar aanleiding van Retail Professional organiseerde IJszenga’s Bakkerij deze actie