

25
JAAR

JUBILEUM MAGAZINE

MCB Direct

Betrokken medewerkers, service en kwaliteit **sleutel tot succes**

Deze jubileumuitgave verschijnt naar aanleiding van het 25-jarig bestaan van Staalmarkt/MCB Direct, helaas een jaar later dan gepland.

Alle festiviteiten zijn in 2020 vanwege Corona een jaar verschoven. We kijken niet heel veel terug want heden en toekomst zijn belangrijker. In deze editie komen ook enkele klanten aan het woord. Het zijn immers onze duizenden relaties die ons bestaansrecht rechtvaardigen. Zij beoordelen of wij het goed doen en of ze van onze diensten gebruik blijven maken.

Een kwart eeuw geleden opende Staalmarkt haar eerste vestiging op Ekkersrijt in Son. Bedrijven en particulieren konden aan de balie hun materiaal ophalen. Deze pioniersfase ligt ver achter ons. In de afgelopen periode is ambitieus aan de weg getimmerd om de weloverwogen stap van metaalleverancier naar servicespecialist te zetten.

MCB Direct heeft zich ontwikkeld naar een bedrijf dat meedenkt met zijn klanten. Dat was een enorme omschakeling: van reactief naar proactief denken in oplossingen voor onze opdrachtgevers. Het is een proces waar iedereen in moet groeien. Met onze MetaalTotaal Service (MTS) spelen wij slim in op deze groeiende behoefte in de markt.

Omdat steeds meer bedrijven zich uitsluitend op hun core business willen richten, zien zij de voordelen die wij bieden met MTS en onze hoge servicegraad.

Het is in een concurrerende branche belangrijk dat we waarmaken wat we beloven: levering van kwaliteitsproducten en service op het afgesproken tijdstip. Daarom kijken we regelmatig in de spiegel: doen we het goed?

Als CEO van de MCB Group ben ik trots op onze medewerkers. Zij zetten zich dagelijks in om onze klanten van dienst te zijn. Met hun inzet, betrokkenheid en kennis zijn we een betrouwbare partner voor onze relaties. Zo gaan we samen een mooie toekomst tegemoet en op naar de volgende mijlpaal.

Bram Schildkamp
CEO MCB Group





Bijzonder jaar

25 + corona = 26. In 2020 liet corona niet toe dat we ons 25-jarig jubileum vierden. Alle aandacht ging uit naar veilig werken en blijven presteren voor onze klanten. Aanpassen, oplossen, doorgaan. 25 + 1 = 26. U kunt jaar in, jaar uit op ons rekenen.

Corona: een bijzonder element in ons bestaan



MCB Direct Nederweert

Teammanager Sales van MCB Direct Nederweert Ton Kennis: “Terugkijkend op een jaar corona mogen we zeggen dat we in Nederweert de klanten normaal hebben kunnen blijven bedienen. Alleen in het begin was het even schakelen. Op de vestiging liepen collega’s van Sales en Logistiek met een vraag altijd snel even bij elkaar binnen. Doordat Sales vanuit huis moest gaan werken, kon dat niet meer. Het contact loopt nu via degene die baliedienst heeft op kantoor. Een extra schakel, ja, maar in de praktijk loopt dat best vlot. Systeemtechnisch hebben we het op orde en je moet niet vergeten dat onze jonge mensen met de paplepel van de digitale kanalen zijn opgegroeid. Zij kunnen vanuit elke werkplek uit de voeten. De communicatielijnen binnen Sales lopen, na wat zoeken in het begin, vooral via Teams. We hebben een vaste, gezamenlijke digitale dagstart waardoor iedereen altijd op de hoogte is van alle relevante zaken. Daarbij ruimen we ook bewust tijd in voor informeel contact: hoe gaat het, wat heeft iedereen meegemaakt? Dat vinden we belangrijk. We hebben zelfs een digitale ‘borrel’ aan het eind van de vrijdagmiddag.”

Ze horen bij de club

Ton is blij met de mix van ervaring, enthousiasme, digitale affiniteit en flexibiliteit in zijn team. Hij is zelf, met anderen, ook al eens bijgesprongen in het logistieke proces toen daar enkele collega’s met lichte verkoudheidsklachten noodgedwongen thuis moesten blijven. “Samen aanpakken, flexibel zijn, dat is MCB Direct. Niet strikt binnen de lijntjes van je taken blijven, maar werken vanuit het perspectief van de klant. Dáár draait het om. Als je die houding niet hebt bij MCB Direct, dan pas je niet in de club. Corona verandert daar niets aan. Ik heb geen seconde getwijfeld over mijn collega’s toen we thuis moesten gaan werken. De kantjes er vanaf lopen? Nee, hoor. Het is volle bak werken. Ze kunnen allemaal het vertrouwen aan dat je hen geeft. Ze horen bij de club”.

Zoals dat geldt voor het gehele bedrijfsleven hoort corona sinds 2020 ook bij de geschiedenis van MCB Direct. In het jaar waarin we 25 jaar bestonden belandden we ineens in de anderhalvemetersamenleving, moesten er extra maatregelen worden getroffen en werd, waar mogelijk, thuiswerken het uitgangspunt. Ook in ons 26e jaar is die situatie nog van kracht. Het vroeg en vraagt aanpassingsvermogen en flexibiliteit. Dat zijn gelukkig eigenschappen die je gerust op MCB Direct mag plakken.

Geweldige teamprestatie geleverd



“Het is een hectisch maar ook succesvol jaar geweest”, zegt teammanager Logistiek Louis van Diessen van de vestiging De Kempen in Hapert. “We hebben ondanks corona fantastisch gedraaid en een geweldige teamprestatie geleverd. Corona heeft wel invloed gehad, maar de klachten waren gelukkig redelijk verspreid. Onze klanten hebben er eigenlijk niets van gemerkt.”

Iedereen gelijk

Louis schrijft het succes vooral toe aan de inzet van zijn collega’s en het werken volgens Lean 5S. “Wij proberen in ons werk zoveel mogelijk verspillingen tegen te gaan. Zo wordt er van werkplekkarren gebruik gemaakt en combineren we zoveel mogelijk de zaagorders. Een ander voorbeeld is het combineren van de transportroutes. Deze aanpak draagt bij aan een efficiëntere manier van werken. Daarnaast hebben we een kwalitatief sterke ploeg die goed op elkaar is ingespeeld. We kunnen alles tegen elkaar zeggen en elkaar ook aanspreken op zaken”, verduidelijkt Louis. “We houden elkaar ook scherp. Iedereen doet zijn ding en we kijken naar wie wat kan. Bij ons is iedereen gelijk en we zijn van elkaar op de hoogte van wat er speelt. Dat moet wel als je als bedrijf zegt flexibel te zijn en de slogan hanteert: ‘vandaag besteld, morgen in huis’. Hierbij speelt communicatie een hele belangrijke rol, zoals tussen Verkoop en Logistiek. Het kan best eens een keer botsen, maar daar kunnen we alleen maar profijt van hebben.”

Doorgroeien

Sinds 1 januari van dit jaar vervult Louis (25) de rol van teammanager Logistiek en geeft samen met zijn voormannen Kees Henst en Ronnie Sterken leiding aan veertien collega’s. “Ik begon in 2014 als stagiair en kon na mijn studie in vaste dienst komen. In mijn huidige functie komt er van alles op me af. Dat maakt het zo spannend en uitdagend. Ik vervolg mijn carrière met een HBO-opleiding want ik wil doorgroeien.”



THEO BRESSERS (BREDA)

Geen wanklank gehoord

Ook Teammanager Logistiek Theo Bressers prijst zich gelukkig dat corona op zijn vestiging in Breda geen diepe sporen heeft getrokken. “We hebben nauwelijks besmettingen gehad. Er was wel eens iemand preventief thuis, maar dat viel in het niet met wat je allemaal elders zag gebeuren. We hebben eigenlijk gewoon ons werk kunnen doen en zijn onze klanten van dienst geweest zoals ze van ons gewend zijn. Ook onze chauffeurs hebben uitstekend werk verricht. We hebben geen wanklank gehoord. Klanten vertrouwen op ons.”

Kwartaaloverleg

“De maatregelen zijn noodzakelijk en begrijpelijk, maar het fysieke contact met mijn collega’s van andere vestigingen heb ik toch gemist”, zegt Theo eerlijk. “De managers Logistiek hebben een kwartaaloverleg en dat vond nu via Teams plaats. Het werkt wel, je ziet elkaar, maar het is toch volstrekt anders dan een vergadering waar je allemaal aanschuift. Je mist de dynamiek van het samenzijn. Ik hoop weer snel in een normale situatie terecht te komen. Het werk gaat door, maar in de praktijk wordt het voor de mensen toch wel lastig. Denk bijvoorbeeld aan de anderhalve meter afstand bij de bordbespreking. Het zijn kleine dingen, maar je moet er voortdurend alert op blijven.”

GOGO METAAL

Rein Schiphof, Operational Manager: “MCB Direct staat voor mij voor Rust, Ruimte en Productiviteit!

Rust: *Omdat we goede en duidelijke afspraken hebben gemaakt over kwaliteit, prijs en levertijden. Hierdoor hebben we weinig tot geen omkijken naar het inkoopproces.*

Ruimte: *Doordat we meer gezaagd binnen laten komen hebben we meer ruimte vrijgespeeld waar we nu productie machines hebben neergezet.*

Productiviteit: *Door het MTS toe te passen hebben we de productiviteit kunnen verhogen omdat er werkzaamheden zijn verschoven waardoor wij onze mensen op een andere manier hebben kunnen inzetten”.*

25
JAAR



MetaalTotaal Service

MCB Direct heeft zich in 26 jaar tijd ontwikkeld tot een servicespecialist. MetaalTotaal Service is het overkoepelende serviceconcept. Bedrijven die daar gebruik van maken willen niet meer terug, omdat ze de voordelen elke dag in de praktijk ervaren.

Wat is MetaalTotaal Service?

MetaalTotaal Service (MTS) is een breed serviceconcept waarbij we de klant op maat ontzorgen in het gehele voortraject van de productie: op die punten die voor hem relevant zijn. MTS is erop gericht dat: de klant zich volledig kan concentreren op zijn kernactiviteiten en daarmee dus op een maximale verdien capaciteit. zijn integrale kostprijs omlaag gaat door het vereenvoudigen en stroomlijnen van zijn processen. Flow in het voortraject van de productie krijgen, daar draait het om, want dat werkt naar twee kanten toe: meer afzet en inkomsten, minder productiekosten.



Belangrijk hierbij is dat er inzicht is in de productiekosten. De start van MTS is dan ook dat we samen met de klant zijn processen tegen het licht houden: van inkoop tot aan de productie. Op basis daarvan doen we voorstellen over hoe onderdelen effectiever, efficiënter en dus slimmer ingericht of georganiseerd kunnen worden. Naargelang de wensen van de klant kunnen we daar stapsgewijs services voor leveren.

Voorbeelden van MTS

- Aanbieden van materiaal op maat (Dit is in feite een opstap naar MTS).
- Just In Time leveringen: minder handelingen nodig in het voortraject: flow in productie; snellere doorlooptijden.
- Geen in- en uitgangscntrole meer nodig: ook weer meer flow in de productie.
- Voorraadbeheer: geen voorfinanciering en onnodige voorraadkosten meer. Geen risico op voorraadverliezen.
- Geen regie meer nodig op bewerkingsorders: flow in de productie.
- Overnemen van bewerkingen en machines die niet tot de kernactiviteit behoren: geen investeringen meer in machines; alle medewerkers kunnen zich maximaal op de werkzaamheden richten waarmee de klant geld verdient. Ook geen doorlopende scholingskosten meer die samenhangen met deze aanvullende bewerkingen.
- Machines voor aanvullende bewerkingen kunnen niet langer de snelheid van het productieproces negatief beïnvloeden.
- Beschikbare vierkante meters worden maximaal benut om geld te verdienen.
- Elektronische data-uitwisseling stroomlijnt het gehele bestel-, order- en facturatieproces. Op dit vlak kunnen er veel handelingen en controles uitgespaard worden, wat kosten reduceert en het bestelproces verkort.

Ik geloof heilig in MTS

Rob Wilms, Ken Boonen en Ramon Paans. Bij het 26-jarig bestaan van MCB Direct zijn dat de drie MTS-specialisten in het veld, samen met projectmanager Martien Menting. Ramon is van dit trio het nieuwste gezicht. Zijn voetstappen in de MCB-historie reiken tot april 2020; sinds januari 2021 focust hij volledig op MTS. Het klinkt misschien vreemd maar met zijn eerdere ervaring in de bancaire dienstverlening past het concept van MetaalTotaal Service helemaal bij hem.

“Ik geloof heilig in MTS, want dat is in mijn ogen voor veel bedrijven de toekomst. In mijn tijd als accountmanager bij een grote bank heb ik heel wat gesprekken gevoerd met bedrijven in de metaal en de verspaning. Toekomstbestendigheid is daarin een essentieel thema. Het ging dan ook over hoe bedrijven bezig waren met digitalisering, lean en kostenefficiënt werken, flexibiliteit en het focussen op kernactiviteiten. In mijn huidige rol zie ik dat het daar ook bij MTS bij uitstek over gaat. Het is een concept om slim, lean en kostenefficiënt te werken met het benutten van digitale middelen en volle focus op de core business. Daarmee is het ook een model dat de klant helpt zijn ambities te realiseren en sterk bijdraagt aan de toekomstbestendigheid van zijn bedrijf.”

Geen kant-en-klaar concept

“Mijn grootste uitdaging als MTS-specialist is om dit concept in samenspraak met klanten helemaal te modelleren naar hun specifieke behoefte. Je ziet dat veel bedrijven al aan het zoeken zijn hoe ze efficiënter kunnen werken. Daar haak ik graag op aan. MTS is echter geen kant-en-klaar concept waarbij we zeggen ‘kijk eens wat voor moois we voor u



25
JAAR

hebben bedacht’. Nee, het is samen met de klant naar de marktontwikkelingen kijken en meedenken hoe hij zich daar in het voortraject zodanig op kan instellen dat het hem blijvende voordelen oplevert. Voordelen in de vorm van een duurzame, integrale kostprijsverlaging en een betere liquiditeitspositie. We hebben een tool waarmee we besparingen, opbrengsten en de MTS-investering concreet in beeld kunnen brengen.”

De jus in plaats van één ingrediënt

“Bij een klant MTS op maat invoeren kun je als een project zien. Het is een relatie opbouwen, strategisch bezig zijn, vooruitkijken. Intern kan ik daarbij op onderdelen MCB-specialisten inroepen, bijvoorbeeld op het vlak van materiaal, pricing, logistiek, digitalisering. Dat soort accountmanagement ligt mij. Als je het culinair zou vertalen gaat het niet over één ingrediënt, het materiaal, maar over de jus over het totale gerecht. En die bepaalt grotendeels de smaak. Ik sta er echt heel enthousiast in. Op de eerste plaats natuurlijk omdat ik klanten graag structureel vooruit help. Maar daarnaast vind ik het ook fijn om vanuit een gezamenlijke ambitie te werken. Bij MCB staan we 100% achter dit concept. In de voorbije maanden hebben we als team het fundament onder de aanpak verder verstevigd en verankerd. En de dynamiek in ons team voelt erg goed! Daar heb ik veel energie van gekregen.”

Kennisontwikkeling

“Ik heb in mijn eerste jaar ervaren dat kennisontwikkeling bij MCB hoog in het vaandel staat. Medewerkers kunnen veel e-learningmodules volgen en er wordt ook echt geluisterd naar waar je behoefte aan hebt. Wat me als nieuweling bij MCB het meeste opviel, was dat ik de professionaliteit terugzag die ik ook bij een grote bank met 45.000 medewerkers gewend was, terwijl er tegelijkertijd sprake is van een laagdrempelige, familiale werksfeer en vlotte besluitvorming. Die wendbaarheid in het nemen van beslissingen en het maken van keuzes is een verademing.”

25
JAAR

Digitalisering

Van de handgeschreven kaart tot de automatisch verstuurde elektronische order. In 26 jaar tijd is er heel wat veranderd in het vaarwater van de communicatiekanalen bij MCB Direct. En de ontwikkelingen zijn nog zeker niet ten einde, het blijft stromen.

Van handgeschreven orders naar digitalisering

Twee jaar na de oprichting van Staalmarkt kregen Mark Bickers en Remco de Laat een vaste aanstelling. Ze hebben het hele bedrijf doorlopen, kennen all ins en outs. Mark en Remco (beide senior accountmanager) zijn nog steeds even enthousiast als in hun pioniersjaren. Alleen de werkzaamheden zijn drastisch veranderd: van handwerk tot digitalisering. Een ommekeer voor zowel medewerkers als klanten.

LEVES FIJNMETAAL SOMEREN:

Jos Huijbers Manufacturing Engineer & Operational manager: *“Wij vinden de transparante communicatie en snelheid van offerte-aanvraag tot levering van MCB Direct ontzettend belangrijk. Daarom is MCB Direct voor Leves Fijnmetaal een constructieve partner die ons altijd vooruithelpt!”*

Remco: “De situatie van vroeger is niet te vergelijken met die van nu. De markt werd heel anders benaderd. MCB Nederland was van de pakketten en platen en Staalmarkt deed de lokale bewerkers om de hoek. Zeg maar de smid, die hoefijzers maakte. Zo zijn wij begonnen. En van automatisering of digitalisering was geen sprake. Alles handwerk.”

Mark: “Het is met een druppel begonnen en die is nu een grote olievlek. We doen het goed maar het wordt steeds moeilijker om je te onderscheiden. Het kunstje waarmee wij in de markt zijn gezet – materiaal op maat afhalen – doen ondertussen heel veel concurrenten. Dus moet je je onderscheiden en dat doen we ook met onze service, de opmars van de digitalisering en de webshop.”

Remco: “We hebben natuurlijk in al die jaren een goede relatie opgebouwd met onze klanten. Het zijn geen vriendschappen, maar je weet wat er speelt bij een klant.”

Mark: “Mensen kopen bij mensen, dat is mijn mening. Maar dat gaat wel veranderen door ontwikkelingen zoals met EDI. Dat is niet tegen te houden, maar het biedt ook kansen. Door automatisering krijgen wij meer tijd voor een intensiever contact met onze klanten. Dat is heel waardevol.”

Remco: “In de beginjaren was alles handwerk. Degene met het mooiste handschrift moest de inkooporders schrijven en faxen naar Valkenswaard. Dat was Mark. Je kunt je ‘t niet voorstellen, maar elke order die via de telefoon of fax binnenkwam werd met de hand uitgeschreven. Als er geen voorraad was, dan moest er een inkooporder voor Valkenswaard gemaakt worden. Al die orders verdwenen in een bakje en elke morgen om elf uur verzamelde Mark deze



Mark (links) en Remco

orders, schreef ze netjes op en faxte ze naar Valkenswaard. Het was heel precies werk want een foutje betreft lengte of dikte is zo gemaakt. Het materiaal moest de volgende dag binnen zijn om onze klanten te bedienen.”

Mark: “Met dit klusje was ik elke dag een dik uur bezig. Tegenwoordig gaat alles veel vloeiender. De automatisering geeft ons, zoals ik al zei, meer ruimte om écht met onze klanten bezig te zijn. Waar loop je tegenaan, waar kunnen we je mee helpen? Dat is ook onze toekomst. Service is aandacht, maar ook een concept. De klant wil er best voor betalen. Toch zie ik soms aarzelingen bij sommige klanten. Ze hebben moeite met digitalisering. De metaalwereld is van origine conservatief en loopt niet voorop met technische ontwikkelingen. Wij proberen onze klanten op te voeden en mee te nemen in ons digitaliseringsproces. Als ze eenmaal overtuigd zijn van de voordelen, zijn ze om.”

Remco: “Onze relaties kiezen steeds meer voor service en willen af van voorraden. Wij leveren materiaal op maat gezaagd, labeltje eraan, met machinenummers en klantartikelnummers. Het wordt afgeleverd als een bouwpakket. Wat wil je nog meer? Wij nemen het voortraject van de klant helemaal uit handen.”

Mark: “Wij leveren maatwerk en lopen voorop met EDI en de webshop. Ten aanzien van onze concurrenten zijn wij heel vooruitstrevend, maar om aan de top te blijven moeten we blijven vernieuwen!”

Remco: “Dus blijven investeren in mensen en machines. En onze digitaliseringsprocessen optimaliseren.”

Vraag maar naar Daisy, digitaal gepokt en gemazeld!

Daisy Guijt (24) is digitaal opgegroeid. In haar privéleven vindt ze het de normaalste zaak van de wereld om spullen online te bestellen. “Lekker makkelijk,” zegt ze. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat ze zich als webportalspecialist en junior accountmanager MCB Direct Almere als een vis in het water voelt. Ze helpt klanten die via de webportal willen gaan bestellen.

Daar ligt nog volop werk, want digitaal bestellen in de B2B-metaalwereld is nog geen gemeengoed. Daisy: “Maar het begint wel te komen. Ik merk dat steeds meer klanten er voor open staan. Sommigen steken voorzichtig een teen in het water, anderen zijn er al sneller mee vertrouwd.”

Wat doe jij precies?

“Ik richt de eigen MCB Direct-omgeving voor klanten in op de webportal, inclusief de prijsafspraken. En als een klant dat wil, geef ik uitleg en kijk ik mee als hij voor de eerste keer gaat bestellen. Dat kan telefonisch of persoonlijk bij de klant, waar zijn voorkeur naar uit gaat. Het is niet moeilijk, ik vind de portal heel gebruiksvriendelijk.”



Waar zit eventuele terughoudendheid nog in bij klanten?

“Soms in een gebrek aan affiniteit met de computer, aan gewoontes. Mensen moeten er ook vertrouwen in krijgen, ze zijn gewend aan persoonlijk contact. Ik krijg wel eens de vraag: ‘Als ik het materiaal morgen wil hebben, kan ik de portal dan gebruiken?’ Maar de beschikbaarheid van materiaal hangt natuurlijk niet van het communicatiekanaal af. In de webportal kan men de voorraad juist op elk moment zien.”

Veel voordelen

Welke voordelen heeft de webportal?

“Op de eerste plaats krijg je korting bij bestellingen via de webportal. Verder kun je 24/7 bestellen, de voorraad inzien, in de portal calculeren en calculaties opslaan zonder direct te bestellen. Daarnaast heb je inzicht in alle offertes, orders, leveringen, betalingen en materiaalcertificaten. Omdat wij bij Sales geen gegevens meer hoeven over te typen, sluipen er bovendien minder fouten in het besteltraject en loopt het traject ook sneller. De klant heeft er veel voordeel van en wij, in tijd, ook. Daar zijn we heel open in.”

Dus, klanten in de regio Almere die digitaal willen: vraag maar naar Daisy, digitaal gepokt en gemazeld!

Al heel wat online orderregels in regio Achterhoek

“Complimenten aan de mensen die de webportal hebben ontworpen. Hij is heel gebruiksvriendelijk, werkt vlot en alles wat voor klanten belangrijk is, staat erin: de onbewerkte en op maat gezaagde materialen, certificaten, beschikbaarheid, levertijd, prijzen, orderstatus, orderhistorie. Handig is ook dat bij levering coderingen en ordernummers automatisch op labels worden meegenomen. Bij grote bestellingen scheelt dat de klant veel zoekwerkzaamheden bij ontvangst. Ik denk dat we met de webportal een stuk verder zijn dan veel andere bedrijven in de metaalwereld. Tegelijkertijd kunnen we nog verder ontwikkelen en dat doen we ook.”

Accountmanager Ruben Ottevanger draagt met zijn collega's van MCB Direct Achterhoek stevig bij aan de opmars van deze elektronische manier van bestellen. Het percentage digitale bestellingen neemt geleidelijk aan toe. Hoe dat komt? “Goede kennis van de digitale mogelijkheden en actieve promotie door het hele Sales-team”, aldus Ruben. “De webportal leeft bij ons. Dan straal je dat vanzelf ook op een positieve manier naar klanten uit. Als je de mogelijkheden goed kent, kun je de voordelen gemakkelijk uitleggen. Dan heb je ook weerwoord als klanten denken dat de webportal vooral voor ons eigen gemak is bedacht. Dat zegt een enkeling wel eens. Natuurlijk hebben wij er baat bij, maar klanten zelf nog veel meer. Als klanten dat inzien, blijken velen echt wel geïnteresseerd.” Het laatste jaar ziet Ruben de diversiteit van klanten die online bestellen, toenemen. “Misschien speelt corona daar in mee: dat klanten die noodgedwongen thuis werken, ervaren dat ze

ook van daaruit gemakkelijk kunnen bestellen. Het maakt niet uit waar iemands werkplek is, wij zijn via de webportal altijd toegankelijk. En we helpen iedereen die nog onwennig is in het digitale veld. We kunnen bijvoorbeeld langskomen om de webportal te demonstreren. In coronatijd is dat natuurlijk wel wat lastiger, maar dan kan het ook via Teams. Daarmee is er in feite een laagdrempelig kanaal voor uitleg en een keer oefenen bij gekomen.”

Liever inhoudelijk bezig

Gaat het persoonlijke contact met de klant door de webportal niet verloren? “Nee, digitaal bestellen bespaart juist tijd die je kwijt bent aan het 1 op 1 overtypen van gegevens. Die tijd steken we weer in het goed leren kennen van de klant, zodat we nog beter weten wat belangrijk voor hem is en we nog maatgerichter kunnen adviseren. Hij heeft daar voordeel van en voor ons is dat juist de charme van het vak. We zijn liever inhoudelijk met klanten bezig dan met het overtypen van bestellingen.”



Volop beweging

in digitaal 'gekoppeld' bestellen

De ontwikkelingen op digitaal vlak staan bij MCB niet stil. Zo zijn we nieuwe stappen aan het zetten binnen de digitalisering van het bestelproces voor klanten. Digital Product Specialist Maureen Schonbrodt van Marketing & Business Development van de MCB Group weet daar alles van.

“Het digitaliseren van het bestelproces is bij MCB in 2012, 2013 begonnen. Er was in de maakindustrie toen nog geen standaard voor digitaal communiceren. Daarom hebben we via Electronic Data Interchange (EDI) zelf een digitaal bericht in MCB-taal ontwikkeld. Via dit protocol sluiten we het ERP-systeem van klanten 1-op-1 op aan. Via die koppeling wisselen we orderberichten, orderbevestigingen, verzendberichten en facturen digitaal uit en kunnen we materiaalprijzen automatisch up-to-date houden. In 2013 hadden we onze eerste EDI-koppeling met een klant live, in 2015 de tweede en sinds begin 2021 bestellen er 100 klanten via EDI.”

Universele taal

“We hebben hier heel veel van geleerd, waardoor we klanten tegenwoordig kunnen ondersteunen bij het maken van een aansluiting. Intussen zijn we ook op zoek gegaan naar een meer duurzame manier van ketenintegratie. Niet louter MCB-taal en maatwerk per klant, maar universele taal en brede koppelingsmogelijkheden. Daarvoor zijn we uitgekomen bij het SCSN, het Smart Connected Supplier Network. SCSN is een datastandaard voor het uitwisselen van digitale berichten. Bedrijven kunnen daarmee de hele keten van leveranciers en klanten digitaliseren.”

Snellere processtappen

Welke voordelen brengt de digitale uitwisseling in het bestelproces? “Je kunt zo gemakkelijker, sneller en betrouwbaarder data delen, er zijn minder handmatige handelingen nodig en het is minder foutgevoelig. Processtappen gaan ook sneller. Als wij een order in het magazijn verwerken, krijgt de klant automatisch bericht zodra wij het materiaal op de wagen hebben liggen. De klant weet wat eraan zit te komen en kan hier zijn planning op afstemmen. Hij hoeft het materiaal alleen nog binnen te scannen op het moment dat het fysiek bij hem binnenkomt. De factuur komt digitaal naar hem toe: deze hoeft hij alleen nog te controleren op afwijkingen. Ook het prijsbericht is van grote meerwaarde: we geven de klant prijsinformatie bij elke prijswijziging. Dit zorgt er dus voor dat de prijs in de systemen van onze klant up-to-date is en men 24/7 met de juiste prijzen in het eigen systeem kan calculeren.”

Toekomst

“We breiden de berichten steeds verder uit. Zo kunnen klanten mettertijd meer uitzonderingen op het standaardassortiment digitaal bestellen. Momenteel is dit al mogelijk voor lange producten op maat en plaat op maat. In de toekomst voegen we daar meer bewerkingen aan toe. Ook zal de manier van communiceren steeds sneller en inhoudelijk specifieker worden. Kortom, we zijn bij MCB volop in beweging op dit vlak. Heel mooi en uitdagend om hiermee bezig te zijn.”



Ontwikkelingen webportal: uitbreiding en meer gebruiksgemak

De webportal wordt doorlopend verbeterd en uitgebreid. Adviseur E-Business Marino van de Beek is onder meer iemand die zich hiermee bezighoudt. “Zo hebben we vorig jaar een ruim assortiment RVS fittingen en flenzen beschikbaar gemaakt op de webportal. Binnenkort zullen deze fittingen en flenzen ook getoond worden wanneer de klant bij het RVS langgoed kijkt en vice versa. Dat is handig, want de klant hoeft de pagina niet te verlaten en heeft direct de juiste producten binnen handbereik.

Dit is een onderdeel van de aangepaste product-beheerstructuur die we binnenkort gaan toepassen. Daarmee worden we minder afhankelijk van aanpassingen in de masterdata van SAP en krijgen we meer vrijheden om het portal nog klantvriendelijker en up-to-date te maken.”

Offerte naar order makkelijker

“We zijn ook bezig met het verfijnen van de functionaliteit waarmee klanten een offerte via de webportal kunnen omzetten naar een order. Dat kan nu al een tijdje maar klanten willen hun ordernummer vaak toevoegen bij het omzetten van de offerte, merken we. De bedoeling is dat de klant, die per e-mail een offerte ontvangt, deze via één druk op de knop kan inzien in zijn MCB Direct-omgeving. De klant krijgt dan zijn offerte netjes in een overzicht te zien. Bij het bestellen kan de klant nu ook nog zijn eigen inkoopordernummer aan die offerte toevoegen. De klant hoeft geen contact meer

op te nemen met de verkoper, maar kan de offerte op elk zelfgekozen moment in een order omzetten. Dat scheelt veel tijd. Deze vernieuwing is rond de publicatie van dit artikel al gerealiseerd.”

Ondertekende pakbon digitaal

“Waar we o.a. ook aan gaan werken”, zegt Marino, “is de digitale weergave van zowel de ongetekende als de getekende pakbon. Nu kan een klant de bon opvragen bij een vestiging en dus alleen bekijken als de vestiging open is. Met deze vernieuwing kan de klant in de toekomst de (ondertekende) pakbon op elk gewenst moment inzien. Hij krijgt zo meer inzicht en kan handelen wanneer hij dat wil.

Bovendien zijn we continu bezig om het gebruiksgemak van de webportal te verbeteren. Bijvoorbeeld door acties te automatiseren, zodat de klant met zo min mogelijk kliks komt waar hij wil zijn.”



AI 25 jaar klant

Van Riet Metaalbewerking uit Vessem is één van de eerste klanten van het jubilerende MCB Direct. “Wij haalden ons gezaagd materiaal af aan de balie op Ekkerrijt in Son,” herinnert Ad van Riet zich. In zijn bedrijf worden fijnmechanische machineonderdelen en non-ferrometalen gefabriceerd. Tegenwoordig is hij tot volle tevredenheid klant bij MCB Direct De Kempen in Hapert.



Ad van Riet had destijds zijn keuze snel gemaakt. “Je kunt wel zelf gaan zagen, maar zo eenvoudig is dat niet. Je hebt er iemand voor nodig, een zaagmachine en grote voorraden. Tel maar uit wat dat kost, terwijl het niet tot je core business behoort. Van al die voorraden wordt ook niet alles gebruikt, dus je ziet op een gegeven moment door de bomen het bos niet meer. Daarom hebben wij besloten al onze zaagactiviteiten bij MCB Direct neer te leggen. Het bevalt nog steeds. Er wordt volgens onze specificaties en op tijd geleverd. Het loopt eigenlijk op rolletjes en dat is tekenend voor de goede relatie.”

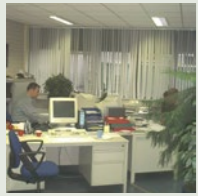
Inmiddels heeft de digitalisering bij Van Riet Metaalbewerking zijn intrede gedaan. Ad: “Het kost in het begin wel energie, maar als het eenmaal loopt wil je niet meer anders. Zo staan alle artikelcodes van MCB Direct bij ons in het systeem waardoor bestellen een stuk eenvoudiger wordt. Wat ons betreft: samen naar de volgende 25 jaar!”

25
JAAR

Productie en logistiek

Het productie- en logistiek proces ziet er anno 2021 heel anders uit dan toen MCB Direct met vier mensen startte. Ontwikkelingen in het magazijn, in service en in transport.

25 jaar Staalmarkt/ MCB Direct



Op 11 april opening 1e vestiging: Staalmarkt Eindhoven, op industrieterrein Ekkersrijt (Son). Aantal medewerkers 5. Doel: regionale klanten optimaal en maatgericht bedienen.

Opening vestiging Twente (Almelo)



Opening vestiging Alkmaar. Aantal medewerkers 75; aantal klanten ca. 3.500.

Invoering klachtenbeheersysteem (in navolging van MCB Nederland).



15-jarig bestaan. Commercieel meest succesvolle jaar tot dan toe, o.a. vanwege 'Klasse!Lassen', 'Staalmarkt Werkplek Service' en 'Staalmarkt Snelservice'.

1995

1997

1998

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010



Opening vestigingen in Breda en 's-Hertogenbosch



Opening vestiging Beuningen.



Opening vestiging Achterhoek (Doetinchem)



Lloyd's verstrekt ISO 9001-certificaat.



Opening vestiging Almere.



Opening vestiging Nederweert.



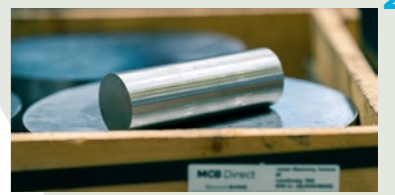
De bedrijfskleuren zijn geel en blauw, de kleuren van de gemeente Valkenswaard. In het logo is de daklijn van het MCB-gebouw aan de Kennedylaan verwerkt



Opening 10e vestiging in Culemborg.



Lancering van een digitale webportal, waarmee klanten in een persoonlijke webomgeving kunnen bestellen.



We zetten meer kennis en service in om onze verspanende klanten nog beter te bedienen.



Overstap (gefaseerd) op SAP, het eerst in Nederweert.



Directie en staf verhuizen van Culemborg naar Valkenswaard.



Introductie van de 'Shuttle' die materialen transporteert tussen de MCB Direct vestigingen.



25 jarig jubileum

2011

2012

2013

2014

2016

2017

2018

2019

2020

2021



Bouw nieuw hoofdkantoor en vestiging in Culemborg.

Staalmarkt Eindhoven verhuist naar Hapert en verandert van naam: De Kempen.

MCB Direct
Staalmarkt wordt MCB Direct

Eerste 6 collega's behalen hun Green Belt-diploma

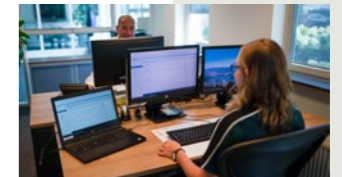
Corona: door snelle IT-aanpassingen om thuis te kunnen werken en doorvoering beschermende maatregelen op de vestigingen zetten we de service door!



De vestigingen Culemborg en 's-Hertogenbosch bundelen de krachten op een nieuwe locatie in Zaltbommel.



Toekenning, ESEF-vakbeurs, 'Bezoekers Marketing Award'



Preventiemedewerkers volgen Felt Leadership Training rond veiligheid.

Wij werken vooruit voor onze klanten

Cees Diepstraten, teammanager Logistiek in Zaltbommel, loopt al ruim 20 jaar mee. Hij kent het klappen van de zweep. Terugblikkend constateert hij dat er ontzettend veel is veranderd. “Je staat er eigenlijk niet bij stil, maar het gaat heel hard.”

Toch voelt Cees, die een team van 15 collega's aanstuurt, zich helemaal thuis in de huidige hectiek van werkzaamheden. “Je groeit als het ware mee, je hebt geen keuze. De zaagmachines van vroeger waren destijds up to date, maar vandaag heb je er niets meer aan. Ze zijn verouderd, terwijl wij er vroeger prima mee gewerkt hebben. Op alle fronten zijn we nu vele stappen

verder. Vroeger was het met de bonnen best behelpen, je moest veel meer zelf doen, nu is alles geautomatiseerd. De bonnen komen zó uit de computer en je kunt aan de slag. En de zaagmachines van vandaag zijn computergestuurd. We hebben in Zaltbommel een uitgebreid modern machinepark waarmee we onze klanten optimaal bedienen.”

Veeleisender

In vergelijking tot vroeger zijn klanten veeleisender geworden, meent Cees. “Ze vragen meer service. Ze willen ook meer zaken uitbesteden, nou, dat was vroeger niet aan de orde. Nu spelen we graag en snel in op de wensen en behoeften van onze klanten. Wij gaan overal in mee, afbramen, speciale verpakkingen, vetvrij aanleveren. Wij bieden optimale service en doen méér dan een stukje zagen. De klant wil bediend worden, dus wordt hij door Direct bediend. Wij zorgen ervoor dat zijn blauwe bakjes op uur en tijd bij de juiste machine staan. Het komt erop neer dat wij eigenlijk vooruit aan het werk zijn voor onze klanten. Dat is het grote verschil met vroeger.”

Cees ziet de toekomst voor MCB Direct zonnig in. “We zijn in Zaltbommel echt een team, Sales en Logistiek: we doen het samen en dat stralen we ook uit. We beseffen dat we met onze filosofie nog veel meer kunnen betekenen voor onze klanten. We moeten alert blijven en meebewegen!”



Veel ontwikkelingen in 21 jaar ‘op de weg’

Eenentwintig van de zesentwintig jaar chauffeert Richard Wammes al voor MCB Direct, eerst vanuit Beuningen, nu vanuit Zaltbommel. “En, d'r is wel wat veranderd, ja,” knikt hij. “In 2000, toen ik startte, reden we nog met kleine opleggers. Staalmarkt was nog in opbouw, elke week een adresje méér. Dus het stratenboek erbij: waar moet ik zijn? Leuk om zo steeds nieuwe contacten op te doen. Je reed toen op aandachtspunten op de weg, navigatie was er nog niet.”

Hal niet meer in

Wat zich onder meer heeft ontwikkeld is het laden en lossen, horen we van Richard. “We hebben heel lang vooral met losse lengtes gereden. Je moest de wagen dan de hal in rijden om met de kraan te laden en te lossen. Bij het lossen was je vooral bezig om de materialen bij elkaar te zoeken. Nu we veel servicegerichter leveren, zijn de meeste materialen gebundeld en gelabeld in totaalpakketten. We werken dus meer met pallets en kisten, waarbij het laden en lossen met heftrucks gebeurt. We hoeven daardoor ook de hal van de klant niet meer in te rijden. Fijn voor de mensen die daar werken natuurlijk. Ik weet er alles van, want ik pak ook wel eens mee aan in de hal. Maar chaufferen is toch wel de hoofdmoot van mijn werk.”

En dat doe je met andere wagens dan in 2000? “Ja, qua comfort, veiligheid en milieuvriendelijkheid zeker. Er zit tegenwoordig airco in de wagens, navigatie, een boordcomputer voor communicatie met de planning. En bijvoorbeeld ook een automatische afstandsbepaling die seint als je te dicht bij je voorganger komt of over een lijn



gaat. Mooie techniek, maar ik vaar er nooit 100% blind op. Ik houd graag mijn kop erbij als het om veiligheid gaat. Aard van het beestje.”

Beheerst en lekker los

“En ‘dit beestje’ vindt het nog steeds leuk werk. Het mooie van het vak is dat je overal komt. Je ziet veel bedrijven, hebt een hoop contacten, maakt een praatje, doet een bakje koffie zo links en rechts en elke dag is anders. Dat ligt me, ik maak snel contact, ben heel toegankelijk. Het geeft een gevoel van vrijheid als je op weg gaat: lekker je ding doen. Het is een combinatie van goed geconcentreerd blijven, rustig rijden met al die kilo's, niet haasten of stressen en tegelijkertijd zorgen dat je overal op tijd bent. Mooie uitdaging toch?” En heb je nog een uitlaatklep? “Jazeker. Ik heb thuis een drumstel. En, ja, hoor, ook een prettig contact met de burens. Dat drummen, daar kan ik mijn energie in kwijt. Als chauffeur blijf ik altijd beheerst en kalm, maar op het drumtoestel ga ik helemaal los. Heerlijk!”

Continu verbeteren wordt een 'way of life'

Alle bedrijven van de MCB Group werken binnen het MCB Forward Programma doorlopend aan verbeteringen. 'Lean' is hierin de leidraad: we concentreren ons op alle activiteiten die van waarde zijn voor de klant. Verspillingen halen we zoveel mogelijk uit onze processen, zodat we ons meer kunnen focussen op kwaliteit.

Visueel management

Bij MCB Direct zijn we in 2017 begonnen met het invoeren van 5S op de vestigingen: het maximaal efficiënt inrichten van werkplekken. Teamleider Forward en lean-coördinator van MCB Hilde Vanherck: "Efficiënt werken is geen geïsoleerd doel op zich. Het is één van de middelen waarmee teams hun prestatie op een hoger niveau tillen. We hebben ook visueel management ingevoerd, waarbij teams elke ochtend bij een bord relevante zaken langslopen: efficiënt werken, veiligheid, kwaliteit, kpi's/resultaten, noem maar op. Wat hebben we gedaan, hoe kan het beter, hoe gaan we dat aanpakken? Dáár kijken de teams naar. Dat gebeurt integraal, dus met Sales en Logistiek samen. Visueel management is eigenlijk een manier om 'steeds beter' in te slijten tot een 'way of life'. Medewerkers wennen eraan dat ze zo samen bezig zijn. Het stimuleert ook de onderlinge samenwerking en het vertrouwen in elkaar." Om dit blijvend te ondersteunen is per vestiging iemand in lean opgeleid tot het niveau van green belt.



Betekenis voor de klant

Wat merkt de klant daar nu van? Hilde: "Uiteindelijk heel veel. Door van binnenuit steeds verbeterstappen te zetten krijgen de teams meer flow in de processen, waardoor er minder fout gaat en er minder tijd verspild wordt aan zaken waar de klant niets aan heeft. Anders gezegd: je krijgt vlottere dienstverlening en we kunnen ons nog meer richten op het creëren van een wow-gevoel bij de klant."

Toekomst

In de toekomst willen we nog een stap verder zetten, zegt Hilde. "Nu zijn we per vestiging met lean bezig. Uiteindelijk willen we over de vestigingen heen komen tot standaardisering van werkplekken en werkwijzen. Zo kan het succes van de ene vestiging ook dat van de andere worden: leren van elkaar is heel belangrijk."

We werken al aan 'de ideale vestiging'

Jerry IJben, vestigingsmanager van MCB Direct vestigingen Achterhoek en Twente, was als lean-coördinator voor MCB Direct van de partij bij de 5S-sessies op de vestigingen. Hij is ook een van de 'greenbelters' bij ons bedrijf. "De werkplaatsen zijn duidelijk efficiënter, opgeruimder en overzichtelijker ingericht. Je kunt zeggen dat lean overal leeft en dat de medewerkers er zelf ook erg enthousiast over zijn geworden."

Voor Jerry is lean werken meer dan het tegengaan van verspillingen. "Het gaat vooral om het toevoegen van extra waarde voor onze klanten. Dat leidt tot een betere dienstverlening en hogere kwaliteitsstandaarden. En door het elimineren van verspillingen kunnen wij dit hogere kwaliteitsniveau tegen concurrerende prijzen aanbieden." Hij wijst op de groei die zijn eigen vestiging Achterhoek de laatste drie jaar heeft doorgemaakt. "Dat is te danken aan het feit dat we slimmer en efficiënter zijn gaan werken en daardoor onze klanten beter en sneller kunnen bedienen. Wat mij betreft is dat een bevestiging dat we goed bezig zijn."

Ideale inrichting en flow

Lean is dus integraal onderdeel van de toekomst van MCB Direct. Welke ontwikkelingen gaan we zien? "We zijn nu al aan het kijken hoe in de toekomst onze ideale vestigingen eruit moeten zien. Samen met een team van ervaringsdeskundigen en betrokkenen wordt de ideale inrichting én flow op papier geschetst. Lean blijft een belangrijk element in onze bedrijfsvoering. We kunnen en willen er niet meer omheen. Het leidt nu eenmaal tot betere resultaten, hogere kwaliteitsstandaarden en een prettigere omgeving om in te werken."



Groepsuitdaging

Jerry is ervan overtuigd dat continu verbeteren alleen lukt als je er een groepsuitdaging van maakt. "In de Achterhoek praten we vaak met het complete team over hoe te verbeteren en verbeteringen vast te houden. Zo willen we lean inslijten in het DNA van onze medewerkers. Je kunt hen daar alleen voor enthousiasmeren als ze zelf onderdeel zijn van het verbeterproces en over alle relevante informatie beschikken. Zij moeten het tenslotte doen! Aan het management is het om de 'verbeteraars' goed te ondersteunen met de middelen die ze nodig hebben. Dat werkt. Ik ervaar dat de medewerkers steeds proactiever worden op dit vlak. Logisch ook, want wat is er mooier dan het resultaat van je eigen ideeën te zien?"

25
JAAR

Altijd met lean bezig

Sjimmie Buitink ademt lean. Sinds hij een paar jaar geleden aantrad als teamleider Logistiek op de vestiging van MCB Direct in Doetinchem is er veel veranderd. “Mijn stelling is: als mensen het beste uit zichzelf willen halen, halen ze ook het beste uit het bedrijf waar ze voor werken. Lean werken leidt in de hele onderneming tot procesverbetering die waarde toevoegt voor de klant.” Zo, dat is duidelijke taal, maar nu de praktijk!

“Ik kom van een groot logistiek bedrijf met 300 orderpickers, waar de directie veel energie en geld stopte in de ontwikkelingen rond lean. Daar heb ik veel van geleerd. Je kunt je voorstellen wat voor een impact het heeft als je in zo'n groot bedrijf voor honderden orderpickers minimale verbeteringen kunt realiseren. En het zit 'm vaak in kleine dingen, zoals iets meer ruimte voor de orderpicker of het



aanpassen van de schappen. Met deze insteek ben ik bij MCB Direct begonnen,” legt Sjimmie uit. “Je moet niet te hard van stapel lopen, want dan schiet je je doel voorbij. Ik heb tegen collega's gezegd: pak een stoel en kijk eens rustig naar je eigen processen. Wat kan volgens jullie beter of efficiënter, waar loopt 't niet lekker? Denk eens na over verbeteringen. Je komt dan vanzelf bij herkenbare punten waarop je kunt schakelen.”

Zaagmachines gespiegeld

Zelf heeft hij ook de daad bij het woord gevoegd. “De zaagmachines stonden naar mijn mening niet goed. Vanuit de leanfilosofie zijn we er met het hele team mee aan de slag gegaan. Iedereen heeft erover nagedacht en schetsen gemaakt. We hebben ze uiteindelijk anders neergezet, zeg maar gespiegeld. Het grote voordeel is dat één persoon nu twee machines kan bedienen. Het betekent wel dat je de orderstroom hierop moet sturen. Het loopt voortreffelijk en de collega's zien de voordelen van hun eigen inbreng. We werken met zes zaagmachines en de tijdswinst is enorm. Het gaat natuurlijk ook om onze flexibiliteit, die is heel belangrijk voor onze klanten.”

Proefstelling

Sjimmie en zijn collega's zijn inmiddels met een volgend project bezig. “We gaan nu de stellingen aanpakken want daar valt ook veel voordeel te behalen. Het orderpicken kost teveel tijd, dat moet en kan efficiënter. Maar ook hier geldt dat een grondige analyse van het huidige proces noodzakelijk is. We bekijken aan de hand van een proefstelling die nu in de maak is, hoe we verbeteringen kunnen aanbrengen. Hoe kunnen we efficiënter werken met inbound en outbound materiaal? We denken in breder verband ook al na over een nieuwe lay-out van het magazijn voor de toekomst. Stil zitten is geen optie, lean houdt het werk levendig!”

Het is een win-win situatie

Jaren geleden stapte Mahaco Fijnmetaal van de machinebouw over naar de verspaning. “We zijn gespecialiseerd in computergestuurde metaalbewerking zoals CNC draaien en frezen. In die tijd zijn we ook klant geworden bij Staalmarkt,” zegt directeur Jan van der Geld, die benadrukt dat in 2013 de ommekeer voor zijn bedrijf is ingezet.

“We zijn toen papierloos verder door het leven gegaan. Wij hebben geweldige vakmensen in dienst die graag met hun handen werken. Maar vaklui houden niet van schrijven, ze willen mooie dingen maken. Maar als bedrijf ben je afhankelijk van urenbriefjes voor de facturering want de schoorsteen moet blijven roken. Toen zijn we begonnen met digitale urenregistratie en hebben zelf een ERP-pakket ontwikkeld voor verdere automatisering.”

‘Kom maar terug!’

Mahaco en Jan van der Geld hebben bewust gekozen voor het MTS-concept van MCB Direct. “Op zeker moment was Rob Wilms van Direct bij ons op bezoek. Hij zag onze voorbereidingen voor het zagen en alles eromheen. ‘Dat kunnen wij ook,’ zei Rob, ‘en dat scheelt jullie een hoop werk.’ Ik moest even nadenken, maar toen Rob al een kwartiertje weg was, belde ik hem op: ‘Kom maar terug, wij gaan zaken doen!’ We waren er zo uit!”

Geen omkijken naar

Jan van der Geld is nog steeds blij met zijn beslissing van destijds. “We hebben natuurlijk kritisch naar het kostenaspect gekeken. Kijk, als je iets nieuws begint, kost het geld, maar



het levert ook besparingen op. Die moet je ook meenemen in het totale plaatje. Wij betalen voor de service van Direct, maar we krijgen er veel voor terug. Onze producten worden in de juiste volgorde en op maat geleverd. We hebben er geen omkijken naar. We hoeven ons ook geen zorgen te maken over voorraden, kortom, we worden volledig ontzorgd. Met het MTS-concept van Direct tasten wij nooit mis, het werk gaat altijd door. Voor ons is het echt een win-win situatie!”

Uitbreiding machinepark

In 2020 is het machinepark uitgebreid met een Hurco VCX600i 5-assige freesmachine. Hierdoor kan Mahaco op een nog hoger niveau complexere producten aanbieden.

IGMA Fijnmechanica maakt bijna álles!

IGMA Fijnmechanica uit Bladel is al ruim 25 jaar specialist in fijne metaalbewerking en biedt totaaloplossingen voor eenvoudige én zeer complexe (metaal)technische vraagstukken. Het bedrijf is klant bij MCB Direct, “maar omgekeerd is ook het geval”, zegt bedrijfsleider Bart Mollen. Samen met de eigenaren Mark van de Brande en Karin Smets is hij verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken.

“Ons team bestaat uit gedreven en veelzijdige vakmensen met lange dienstverbanden. Daarom zijn we in staat om vrijwel alle bewerkingen in eigen huis te realiseren want IGMA

beschikt ook over een modern machinepark”, legt Bart uit. “Wij bieden de mogelijkheid van een totaalpakket, waarbij flexibiliteit, snelheid en efficiëntie in het logistieke proces een belangrijke rol spelen. MCB Direct ontzorgt haar klanten met MetaalTotaal Service, wij doen het zelfde met onze relaties.”

Vertrouwen

Bart Mollen, onder meer verantwoordelijk voor inkoop, is zeer te spreken over de samenwerking met MCB Direct. “Voor mij is inkopen een kwestie van vertrouwen, anders gezegd: ik koop altijd op vertrouwen. MCB Direct is voor ons een totaalleverancier die een constante kwaliteit levert. Als ik vijf blokjes bestel, komen die netjes aan. Daar hoef ik me geen zorgen over te maken, niet over de kwaliteit noch de prijs. Als er prijsstijgingen in de lucht hangen, wordt dat op tijd gecommuniceerd. We komen nooit voor verrassingen te staan. Dat vind ik top!”

Vakmanschap

Bart benadrukt dat IGMA er voor iedereen is. “Wij hebben een interessante klantenkring, maar de boer op de hoek die iets apart wil, is ook welkom. Wij kunnen bijna alles maken! Wij kijken samen met de klant naar de beste oplossing. Wij zijn toeleverancier voor bedrijven in zeer uiteenlopende branches zoals health care, machine- en interieurbouw, automatisering, maar ook voor de agrarische industrie. Voor het oplossen van moeilijke vraagstukken weet men IGMA steeds meer te vinden. Dankzij ons uitgebreide machinepark kunnen wij zowel enkelstuks als middelgrote aantallen produceren. En wij bewerken een breed scala aan materialen”, verduidelijkt Bart. “Dat is allemaal mogelijk omdat IGMA voortdurend investeert in haar toekomst. Zo staan er een cleanroom en een 5-assige freesmachine op het programma. Wij spelen in op de wensen van onze klanten en dat is de basis van ons succes, uiteraard gekoppeld aan ons vakmanschap!”



25 JAAR

Kennis

Kennis speelt eerste viool bij MCB Direct. Want kennis is nodig om klanten goed te bedienen en medewerkers de kans te geven zich te ontwikkelen en plezier en voldoening te halen uit het werk. Kennis is tegelijkertijd belangrijk voor een geoliede samenwerking.

Sales-medewerkers krijgen pittige opleiding

MCB Direct streeft ernaar om nieuwe Sales-medewerkers snel en efficiënt in te werken. Dat was voor een projectgroep – luisterend naar de veelzeggende naam ‘Warm Welkom’ - aanleiding om een gestructureerd programma op te zetten. Marco Verheyde, teamleider Sales MCB Direct Zaltbommel en opleidingscoördinator voor MCB Direct, is eindverantwoordelijk voor het inwerktraject. “De reacties van de deelnemers zijn enthousiast en we zien in de praktijk dat we de juiste keuzes hebben gemaakt.” Helaas gooide corona tijdens het jubileumjaar roet in het eten en vond de onboarding van nieuwe medewerkers grotendeels via Teams plaats.



Toch geeft Marco een schets van het inwerktraject zonder corona. “De nieuwe Sales-medewerker begint met een week mee te lopen op de vestiging waar hij is aangenomen. In grote lijnen maakt hij in die periode kennis met iedereen, kijkt mee bij Sales en Logistiek, rijdt mee met de vrachtwagen en volgt enkele e-learnings”, legt Marco uit. “De volgende 3-4 weken wordt hij verder ingeleerd op een van de vier vestigingen die als opleidingsvestiging fungeren: MCB Direct de Kempen, MCB Direct Achterhoek, MCB Direct Zaltbommel en MCB Direct Nederweert. Hier worden de nieuwelingen intensief begeleid en de medewerkers hebben daar ruimte voor en weten wat er van hen wordt verwacht. De teamleider Sales van de opleidingsvestiging fungeert als mentor van de nieuwe medewerker,” aldus Marco, die benadrukt dat de nieuweling na deze weken volledig kan meedraaien op zijn of haar eigen vestiging.

SUPLACON PLAATBEWERKING EMMELOORD:

Pim Jansen, Supply Chain Manager: *“Het MTS-concept heeft ons geholpen een hogere digitaliseringsgraad te bereiken en minder kans op afkeur te lopen in de keten. Bovendien is de procestijd in de keten verlaagd. Daardoor zijn MCB Direct en Suplacon Plaatbewerking concurrerend en succesvol.”*

Minder lopen levert forse besparing op

Michiel Zwaneveld, teamleider Logistiek MCB Direct Nederweert, is ook ‘Green Belt’. Vanuit de noodzaak om slimmer in plaats van harder te werken én omdat MCB Direct steeds ‘leaner’ wil worden, is Michiel met een project aan de slag gegaan waarover aanvankelijk sceptisch werd gedacht.

Op en neer naar ‘takeltafel’

Wat was de aanleiding? Michiel: “Ik zag medewerkers de hele dag op en neer naar de ‘takeltafel’ lopen die achter in de hal stond. Daar lag van alles op wat ze nodig hadden, zoals bonnen. Het waren eigenlijk ontzettend veel onnodige bewegingen. Toen we elkaar de vraag stelden waarom die tafel juist dáár stond, kwam er geen antwoord. ‘Ja, we deden het al jaren zo...!’ Toen besloten we het onnodig lopen naar de tafel aan te pakken. Maar hoe? We hebben het probleem inzichtelijk gemaakt met een zogeheten ‘spaghettidiagram’, een uitgetekende plattegrond van de werkvloer, waarmee je processen kunt visualiseren. Zo kun je de fysieke stroom en de afstanden in het werkproces in detail in kaart brengen. Dat was de eerste stap. Ik heb de teamleden gevraagd na te denken over een efficiëntere locatie voor de takeltafel, maar de ideeënbus bleef leeg. Toen heb ik zelf een nieuwe plek voorgesteld.”

Op een gegeven moment is de tafel verhuisd. “Toen kwamen er ineens veel ideeën naar boven. Leg alle bonnen bij elkaar bij één PC, zorg dat het gereedschap niet slingert maar binnen handbereik ligt, hang het tape voor ons intern transport aan de bokken waar het materiaal voor intern transport klaar ligt. Op de oude locatie van de takeltafel staan nu alleen nog afvalbakken, voorraden, schoonmaakgerij. De nieuwe takeltafel is mobiel”, verduidelijkt Michiel.

Mooi resultaat

Maar nu de cruciale vraag: wat heeft deze exercitie opgeleverd? “In de nieuwe situatie besparen we 1,61 uur loopwerk per dag. Op basis van 250 werkdagen per jaar is dat circa 402 uur. Omgerekend kom je uit op een besparing van € 16.120,- Dat is toch een heel mooi resultaat, dat door teamwork tot stand is gekomen.”

Michiel zegt dat er door zijn team veel efficiënter wordt gewerkt. “Het hele magazijn is op de schop geweest en het zaageiland is opgesplitst in een staal- en een rvs-eiland met materiaal eromheen waardoor loopafstanden nog korter, efficiënter en dus ‘lean’ zijn. Met lean in ons dna zijn we goed op weg om onze organisatie continu te verbeteren. We hebben geleerd dat je via de ‘waarom’-vraag tot de kern van een probleem komt. En zien veranderen, doet veranderen! Je kunt altijd verbeteren.” Vandaar Michiels’ lijfspreuk: ‘Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden!’ Desgevraagd legt hij uit dat John McEnroe destijds de beste tennisser ter wereld was. “Die kon dus op dat vlak niet hogerop, maar hij was als persoon niet echt sociaal, dus daar kon hij verbeteren. Hij had altijd ruzie met de umpire, dan heb je toch geen lol in je werk.”



MTS in het DNA van alle medewerkers

Rob Wilms heeft een lang verleden bij MCB Nederland, maar werkt inmiddels alweer 13 jaar bij MCB Direct. Hij is Senior Area Sales Manager Nederland bij MCB Direct en als MTS-specialist was hij nauw betrokken bij de interne MTS-campagne van MCB Direct in 2020.

“Die campagne was bedoeld om het serviceconcept nog beter in ieders DNA te krijgen. MTS-minded zijn is bij ons een must, want deze service vormt de levensader voor MCB Direct. Het is aan Sales-mensen om de MTS-mogelijkheden bij klanten te herkennen, terwijl de uitdaging voor de logistieke mensen erin zit om de service toe te passen en uit te voeren. Iedereen is er een belangrijke schakel in, we moeten het samen waarmaken. Die gezamenlijkheid hebben we ook benadrukt door mensen in de campagne samen tot boegbeeld te maken. Dat was op elke vestiging een hele leuke happening, heel goed ook voor de sfeer en de onderlinge verbondenheid.”



Rob Wilms is eveneens betrokken bij het onboardingtraject voor nieuwe Sales-medewerkers van MCB. “Daar zit een stuk MTS in dat ik verzorg. We zijn er vroeg bij. Dat moet ook, we zijn tenslotte de specialist. MTS is vooral de klant zelf laten zien en ervaren wat de voordelen zijn van dit concept. We voegen waarde toe, maar hoe ziet dat plaatje er nu uit? Dat concretiseren en besparingen inzichtelijk maken is onze uitdaging. Voor onszelf betekent het het opbouwen van langdurige samenwerkingsrelaties en partnerschap. Het is echt een winwinsituatie.”

MTS in quotes

Rob Wilms: “In de interne campagne hebben we MTS in enkele quotes ‘gevangen’. Het betekent dat we meedenken met de klant, regisseur zijn voor hem, oplossingen bieden, werk leveren dat voldoet aan zijn specifieke eisen en hem helpen succesvol te zijn. Daarnaast zelf lean werken, ons verantwoordelijk voelen voor de kwaliteit die we leveren en beseffen dat dat mede het succes van de klant bepaalt. En tenslotte er altijd naar streven om een wow-moment voor de klant te creëren.”

MCB Direct investeert bewust in medewerkers

MCB Direct biedt medewerkers opleidingen en trainingen aan om zich verder te ontwikkelen. “We willen zoveel mogelijk voorkomen dat mensen klakkeloos hun werk uitvoeren, maar juist bewust meedenken en ideeën aandragen om hun job aantrekkelijker te maken”, zegt Senior Learning & Development Advisor Hélène Beesems.

Drie niveaus

Toen MCB Nederland een nieuwe reeks MBO-opleidingen Logistiek opstartte, lifte MCB Direct mee. “Het gaat om drie verschillende online opleidingen. Niveau 1 heeft betrekking op de functie van logistiek medewerker, niveau 2 richt zich op de teamleidersrol en niveau 3 leidt op tot supervisor. De cursisten kunnen online terecht bij hun coach en vanuit MCB Direct is er een praktijkbegeleider beschikbaar. Eén keer per maand komen alle cursisten en hun docenten samen in Zaltbommel. Dan worden centrale thema’s behandeld”, legt Héléne uit.

Zelf verantwoordelijk

De reacties van de cursisten zijn positief, hoewel er een flinke dosis doorzettingsvermogen wordt vereist. Héléne: “Voor velen is het natuurlijk alweer enige tijd geleden dat ze in de schoolbanken zaten. Daarnaast heeft iedereen een sociaal leven, dus al met al is zo’n opleiding best pittig. Maar het gaat natuurlijk ook om een investering in je eigen toekomst en daar ben je zelf verantwoordelijk voor. MCB Direct faciliteert en investeert in de toekomst van haar medewerkers, maar je moet het wel zélf doen. Als je je diploma hebt, kun je doorgroeien, zowel binnen als buiten MCB Direct. Je hebt dus meer perspectief op de arbeidsmarkt.”



25
JAAR

Ik krijg alle medewerking van het bedrijf

Kieshan Nandkoemar is ambitieus en werkt bewust aan zijn toekomst. Hij aarzelde geen moment toen MCB Direct hem uitnodigde om de opleiding MBO-4 Logistiek Supervisor te gaan volgen.

“Die mogelijkheid heb ik met beide handen aangegrepen. Als het bedrijf de deur voor je opent, mag je niet weigeren”, zegt Kieshan (36), sinds 1 januari van dit jaar tweede man achter Logistiek Manager Cees Diepstraten bij MCB Direct in Zaltbommel.

Afwisselende baan

“Ik zie de benoeming zeker als waardering voor mijn werk en inzet. Ik werk nu vijf jaar bij MCB Direct. Vooral door de verhuizing/fusie van de vestigingen Culemborg en Den Bosch naar Zaltbommel heb ik veel geleerd, met name van Marco Pullen van het hoofdkantoor. Ik was bij mijn vorige werkgever al gewend met SAP te werken, maar Marco heeft mij echt enthousiast gemaakt en enorm gemotiveerd. Daar pluk ik nu de vruchten van”, legt Kieshan uit. “Als assistent-manager doe ik vrijwel alle administratieve taken van A tot Z, zowel op het gebied van logistiek, productie, transport en voorraadbeheer. Het is een hele afwisselende baan.”

Doorzetten

Maar Kieshan wil zijn talenten verder ontwikkelen. “Daarom ben ik deze opleiding gaan volgen. Het viel niet mee om weer in de schoolbanken te belanden. Je komt in aanraking met veel vakken van vroeger, zoals rekenen, wiskunde, talen en 't kofschip komt opeens weer voorbij. ‘Oei!’, denk je dan. Maar ik kan altijd terugvallen op mijn begeleiders Tjeu Klauwers, Dennis Vervloet en mijn manager Cees Diepstraten. Dat werkt

prima. Natuurlijk moet ik nog heel veel leren. Hoe ga je als teamleider en supervisor met mensen om, iedere medewerker is verschillend en vraagt een zorgvuldige benadering. Als je voorheen gewend was om eens uit je slof te schieten, moet je nu eerst tot tien tellen. Het leiden van een team vraagt tact en verantwoordelijkheidsgevoel. De begeleiding vanuit MCB Direct is goed en effectief. De studie valt wel eens zwaar na een hele drukke dag, maar daar zet ik me overheen. Als je wilt groeien, moet je doorzetten. Als ik ergens voor ga, gá ik er ook vól voor. Het bedrijf geeft je niet voor niets deze mogelijkheid! Daarom ben ik er trots op dat ik voor MCB mag werken!



MAC en MCB Direct hebben veel kennis in huis

MCB Direct en het Materiaal Applicatiecentrum (MAC) van MCB beschikken samen over uitgebreide materiaal- en productkennis. Zij zijn in staat om onze klanten uitstekend van dienst te zijn met de juiste materiaalkeuze. Er komt een veelvoud aan vragen binnen bij het MAC. Vele hebben betrekking op maatvoering, zoals wat zijn de toelaatbare afmetingen volgens de norm? MCB beschikt over de meest recente normen voor alle materialen die in voorraad gehouden worden.

Een andere veel voorkomende vraag is: een klant wil twee of meerdere vierkante buizen in rvs of staal in elkaar schuiven. Hij wil graag de uitwendige en inwendige hoekradius weten. Alleen de buitenhoekradius is gegeven volgens de norm, maar dat geldt niet voor de binnenradius. Die kan kan wel door het MAC worden bepaald.

Een ander voorbeeld is dat een klant van MCB Direct vraagt of het MAC kan adviseren in de juiste materiaalkeuze, want hij moet een opslagtankje maken van rvs. Maar welke rvs kwaliteit is het meest geschikt? Doordat MCB Direct en het MAC veelvuldig contact met elkaar hebben, is deze vraag in gezamenlijk overleg snel beantwoord.

MCB Direct en het MAC werken intensief samen waardoor er veel kennis in huis is. Al deze kennis is beschikbaar voor onze klanten.



25 JAAR

Klanten ontzorgen

Pieter Bordes (37) werkte als Sales Support-medewerker bij ThyssenKrupp, maar toen de vestiging in Hengelo werd gesloten moest hij op zoek naar een 'nieuwe uitdaging'. "Ik zag een advertentie van MCB Direct en heb meteen gesolliciteerd. Na een aantal gesprekken en een assessment ben ik aangesteld als accountmanager", zegt Pieter.

"In mijn vorige baan lag het accent vooral op ondersteuning van verkoopactiviteiten. Ik maakte en verstuurde offertes, hield levertijden in de gaten en het ontzorgen van klanten had prioriteit. Dat laatste hoort echt bij mij. Ik heb bij MCB Direct de onboarding online gedaan, onder meer met de hulp van de collega's in Nederweert. Het was jammer dat het niet op locatie kon, maar corona stond dat niet toe. Verder heb ik een dag meegelopen in de hal bij MCB Direct in Doetinchem. Ik heb er alle voorkomende werkzaamheden gedaan, zoals orderpicken en het verwerken van orders. Ik heb er veel van opgestoken. Er komt overigens bij zo'n introductietraject heel veel op je af. Gelukkig was ik al enigszins op de hoogte van SAP, maar het is best pittig voor iemand die er blank instapt."

Leuke reacties

Pieter voelt zich als accountmanager inmiddels helemaal op zijn plek. "MCB heeft iets van een warm familiebedrijf, iedereen helpt elkaar. Ik ben enorm geholpen door mijn collega's. Wat ik ook als positief heb ervaren, is de samenwerking tussen MCB Nederland en MCB Direct. We ondersteunen elkaar en de contacten zijn plezierig en collegiaal. Dat is een gezonde basis voor de toekomst", vindt Pieter, die nog steeds leuke reacties krijgt van oude relaties die hij in zijn nieuwe job weer tegenkomt. "Ze wensen me succes en dat is het bewijs dat er de afgelopen jaren toch een band is opgebouwd. Dat komt me nu goed van pas!"



Vestigingen

In 26 jaar gebeurt er natuurlijk van alles op de vestigingen.



Brede ervaring op strategisch niveau

Ken Boonen heeft ervaring bij zowel MCB Direct als bij MCB Nederland. Beide bedrijven hebben hun charme, vindt hij. “Ik ben begonnen als accountmanager bij General Sales in Valkenswaard. Daar was ik vooral gefocust op mijn taken: dít moet ik doen en dat moet goed gebeuren. Je komt daar ook niet zo snel in de hal om ‘even iets te regelen’. De flow moet immers in de productie blijven, dus daar is men gebaat bij zo min mogelijk verstoringen. Focus, kwaliteit, dat is het.”

Accountmanager in Hapert

“In mijn functie als accountmanager bij MCB Direct De Kempen draaide het volledig om services en het klantspecifieke maatwerk. Ik was daar breder bezig: klantencontact op kantoor, maar ook klanten bezoeken en soms zelfs in de auto springen om even wat materiaal na te leveren. Vóór corona, toen we nog niet thuis werkten, stak het Sales-team in drukke tijden zelfs een handje toe in het magazijn. Dat hoort bij MCB Direct: je moet heel flexibel zijn, ervoor openstaan om het samen te doen en jezelf kunnen wegcijferen voor het team. Het is heel veelzijdig. Het voordeel van deze kleinschaligheid was ook dat ik als accountmanager goed zicht had op hoeveel tijd bepaalde handelingen in beslag namen. Een bon printen, materiaal picken, zagen, dat kon ik heel goed inschatten.”

Nu MTS-specialist

“Het bijzondere is dat ik sinds kort weer op de personeelslijst van MCB Nederland sta, maar - samen met Rob Wilms en Ramon Paans - wel in een rol die helemaal bij MCB Direct

past: die van MTS-specialist. Met dit concept kunnen we klanten op vele manieren ontzorgen. Via zagen op maat, bewerken, sorteren, verpakken, labelen, voorraadbeheer, kwaliteitscontroles, maatgerichte aanlevering, digitale uitwisseling van gegevens, emballageretouren en zo meer. Mijn collega Rob Wilms heeft het altijd over het cafetariamodel. Een klant kan bij ons een standaard frietje bestellen, maar er ook mayonaise bij krijgen, saté, satésaus, een uitje, een bamiblok, een berenpoot e.d. Dát zijn de services. Keuze te over, net wat de klant wil. We



hebben ook een analysetool ontwikkeld waarmee we de besparingen kunnen berekenen. Heeft de kant niet goed zicht op zijn kosten, dan kunnen we zijn processen tegen die van vergelijkbare bedrijven houden. Zo komt hij toch tot een realistische schatting.

En dan is het aan de klant om te kiezen uiteraard. Vindt hij het niet interessant, dan is het ook goed. Wij zijn adviseurs die vrijblijvend advies geven over slim werken in het voortraject. We kunnen ook tot de conclusie komen dat een klant al heel efficiënt en effectief bezig is. Dat is voor een bedrijf ook prettig om te horen. Het is nooit een must: een klant kan het ook bij een frietje houden. Tegelijkertijd weten we dat de klanten die gebruik zijn gaan maken van MTS zich de services goed laten smaken en er heel blij mee zijn.”

Uitdagend en pittig

“Zelf vind ik het een geweldige uitdaging om op dit niveau met klanten in gesprek te gaan. Je bent niet zomaar een vertegenwoordiger van een metaalleverancier, maar een adviseur die strategisch meedenkt en meekijkt. Vakinhoudelijk zeer uitdagend en pittig, daar houd ik van.”

We helpen en waarderen elkaar

Nadieh Koolen-Gerits werkt drie jaar op Sales Support bij MCB Direct Nederweert. In die breed ondersteunende rol maakt ze deel uit van het Sales-team. Ze heeft geen eigen klanten en maakt geen prijsafspraken, maar verder is ze breed inzetbaar binnen Verkoop en houdt heel wat balletjes rollende.

“Ik sta klanten te woord, beantwoord vragen, voer orders in, doe offertewerk, help mijn collega's en zorg ervoor dat zaken administratief goed worden afgewerkt als dingen mislopen. Ik ben ook een echte teamplayer. Bij Sales in Nederweert willen we dat iedereen zoveel mogelijk werkzaamheden beheerst, zodat we elkaar over en weer kunnen vervangen. Als Support-medewerker schakel ik veel met collega's, even afstemmen of overleggen over een offerte of order. Omdat we een fijn team hebben en een goede sfeer, voel ik me daar comfortabel bij. Niemand loopt de kantjes eraf, iedereen helpt de ander en we waarderen elkaar. Ja, dat zit wel goed. En we houden hier ook van een grapje, onderling, maar ook met klanten. Tot aan corona kwam het best regelmatig voor dat klanten hier even aanwipten, gewoon voor het contact, een ongedwongen gesprekje. Dat tekent de informele sfeer wel. Jammer dat dat nu niet kan en dat we zelf ook deels thuis werken, maar ja, het zal de cultuur uiteindelijk niet aantasten, verwacht ik. Hetzelfde geldt voor de nieuwelingen van andere vestigingen die tijdens hun onboarding inwerktraject tijdelijk bij ons meeliepen. Van hen hoorden we ook vaak terug dat ze het werken hier plezierig vonden. Met hen is het contact ook anders vanwege corona; we gebruiken daarvoor nu Teams.”

Analytisch kijken

In ons bestaan als vestiging Nederweert hebben we altijd veel op ‘gevoel’ gewerkt. De klant goed aanvoelen, kijken wat hij belangrijk vindt, wat hij wel en niet wil. Waar voor de een de materiaalprijs heilig is, is een ander vooral gecharmeerd

van de service. Voorheen zat dat gevoel voornamelijk bij de verkopers zelf. Maar we leggen dat nu vast in het systeem: wat past er bij deze klant, wat zijn zijn prioriteiten, wat doet ertoe voor hem? Dan kan iedereen daar meteen op aansluiten. Ook een verkoper die misschien niet het vaste ‘gezicht’ voor die klant is, gaat dan goed geïnformeerd het gesprek aan. Dat hoort bij goede service. Ik vind het een leuk aspect in het geheel, samen met de collega's goede aansluiting vinden bij de klant.”

Wat is een actueel aandachtspunt voor je? “We zijn nu aan het focussen op het verminderen van fouten. We hebben wat wisselingen in het team gehad en je weet hoe dat gaat, dan willen er wel eens foutjes doorheen glippen. Dat lossen we steeds op, maar we willen fouten nu structureel terugdringen. Het is mijn rol om er analytisch naar te kijken, zodat we gericht aan preventie kunnen werken. Goede controles moeten meer dan nu verweven worden in ons handelen. First time right, ja. Daar ga ik me met mijn collega's voor inzetten. Verbeteren is dat, dat maakt het uitdagend. Leuke taken, leuke sfeer en collegiale contacten, ja, ik voel me hier helemaal op mijn plek.”



Een tevreden klant nog steeds de grootste uitdaging

Van administratieve kracht tot teamleider Sales van MCB Direct Achterhoek en Twente. Zie hier in een notedop de 21-jarige carrière van Vincent Visscher. En hij voelt zich nog steeds als een vis in de vijver, al is er in de loop der jaren veel veranderd. “Gelukkig ten goede,” zegt Vincent. “Vroeger waren de vestigingen van Staalmarkt aparte BV’tjes, eigenlijk eilandjes. We stonden redelijk afstandelijk van elkaar en het was meer ieder voor zich. Dat is gelukkig verleden tijd. We trekken nu samen op!”

Hechtere samenwerking

Volgens Vincent, die in Beuningen is begonnen en in 2007 meeverhuisd naar de nieuwe vestiging in Doetinchem, is de samenwerking tussen de zusterbedrijven steeds hechter. “We zien elkaar niet meer als concurrent. Er worden flinke stappen gezet. MCB Direct en MCB Nederland trekken ook meer en meer samen op. We weten van elkaar waar we sterk en goed in zijn. Als een klant veel service wil, is hij bij Direct aan het juiste adres. Gaat het om bulk dan moet hij in Valkenswaard zijn. Zo simpel is het en zo moeten we ook handelen. Elkaar helpen en ondersteunen,” legt Vincent uit.



Pricing

Vincent ziet zijn grootste uitdaging nog altijd in tevreden klanten. “Daar doen we ‘t voor, toch? We hebben een enthousiast team dat volledig op elkaar is ingespeeld. De ‘Achterhoek’ heeft nog niet zoveel MTS-klanten maar we zijn wel heel erg bezig met het pricingverhaal. Service kost geld en dat vertellen we onze klanten. Gelukkig snappen onze relaties dat aan service een prijskaartje hangt. Er is waardering voor onze toegevoegde waarde.”

Meedenken

De teamleider Sales beseft dat we in een turbulente tijd leven. “De digitalisering gaat ontzettend snel, de mensen moeten zich steeds weer aanpassen aan nieuwe manieren van werken. Het geldt voor onze klanten maar ook voor onze eigen mensen. Dat valt niet altijd mee. Zo was het intern wennen toen we erachter kwamen dat we, op basis van onze ervaringen met pricing, met minder orders en minder orderregels een beter resultaat behaalden. Het vergt een andere denk- en werkwijze van de mensen. Dat aspect heeft mijn voortdurende aandacht. We moeten medewerkers laten meedenken. Daarom sta ik als teamleider niet boven maar middenin de groep. We moeten samen zaken oppakken want in je eentje bereik je niets. En er staat ons nog veel te wachten, de ontwikkelingen gaan onverminderd door.”

© MCB Direct april 2021

Diverse foto's in deze jubileumuitgave zijn gemaakt vóór de uitbraak van corona. Toen was er nog geen sprake van anderhalve meter afstand tot elkaar.

www.mcbdirect.eu

25
JAAR

MCB Direct

