

În inima orașului Haga, din Olanda, se ridică două grandioase turnuri de 140 metri înălțime, legate între ele de clădiri de înălțime mai mică. Clădirea de birouri are o suprafață de 132.000 m², cu 41 de etaje și 4.050 spații de birouri. Ministerul de Justiție și Ministerul Afacerilor Interne din Olanda își vor muta sediul în această clădire impunătoare în 2013. Pentru a oferi angajaților acestor instituții un climat confortabil, Radson a furnizat 7.400 de radiatoare, special create pentru proiectul JuBi.

La etaje, confortul interior va fi asigurat de un sistem de încălzire prin pardoseală, pereți sau tavane (bazat pe tehnologia "concrete core activation") cu o temperatură medie de 50/40°C, conectat la rețeaua centrală de încălzire. Un sistem de aer condiționat va contribui la răcirea aerului în clădire. Tehnologia "concrete core activation" oferă numeroase beneficii, inclusiv climat interior confortabil și economie de energie datorită agentului termic folosit la temperaturi joase. Există totuși și un inconvenient: sistemul răspunde destul de greu la schimbările rapide de temperatură. Radson a oferit soluția cea mai potrivită pentru a rezolva această problemă.

CONTROL INDIVIDUAL AL TEMPERATURII

Pentru a putea încălzi rapid încăperile, radiatoarele de joasă temperatură montate pe pereții exteriori suplimentează încălzirea prin tehnologia "concrete core activation" (încălzirea prin pardoseală, pereți sau tavane). Radiatoarele pot fi pornite atunci când temperatura exterioară scade rapid, spre exemplu, pentru a suplimenta aportul de căldură în interior. Spre deosebire de încălzirea prin tehnologia "concrete core activation", căldura de la radiator se simte foarte repede. Mai mult, radiatoarele pot fi controlate direct de utilizatori. Oricine apreciază foarte mult posibilitatea de a schimba și controla el singur temperatura dintr-o încăpere. Un alt beneficiu al radiatoarelor este acela că ele pot furniza căldură în locurile unde este cel mai mult nevoie: în apropierea ferestrelor. Aceste zone pot fi destul de neconfortabile din cauza pierderilor de căldură pe la ferestre. Combinarea sistemelor de încălzire prin pardoseală, pereți sau tavan cu radiatoare cu control individual oferă utilizatorilor un nivel ridicat de confort.

LOGISTICA PROIECTULUI JUBI

Proiectul JuBi este special și din perspectiva logisticii din timpul construcției. Clădirea se află la o aruncătură de băț de gara centrală și

este înconjurată de clădiri mari de birouri. Pentru că nu există spațiu de depozitare pe șantier, materialele sunt livrate pe principiul "exact la timp". Înainte de a face livrările, furnizorii primesc un bon de ordine de intrare pe șantier, cu o dată specificată, o anumită oră și o perioadă de acces de 15 minute într-o anumită zonă. În acest fel, livrarea materialelor a fost foarte bine organizată. În parteneriat cu Radson, revanzătorul Technische Unie a organizat câte o livrare "exact la timp" de circa o sută de radiatoare pe săptămână, pe o perioadă de peste 18 luni.

LINII CLARE CU CONDUCTE DE CONEXIUNE ASCUNSE

Clădirea a fost proiectată de firma de arhitectură a Prof. Hans Kollhoff. Decizia firmei a fost de a folosi radiatoarele Radson Integra, un model de radiator compact subțire, care poate fi montat foarte aproape de perete și care poate fi racordat fie în partea stângă, fie în partea dreaptă. Un alt aspect special al modelului Integra este legat de conductele de conexiune ascunse, integrate în spatele panoului frontal. Conductele de conexiune joasă au fost create special pentru proiectul JuBi. Consolele de montaj sunt ascunse în spatele radiatorului. Alături de conductele de conexiune ascunse și finisajele netede, aceste console conferă modelului Integra un aspect elegant cu linii fine și clare.

PUTERE MAXIMĂ CHIAR ȘI LA TEMPERATURI JOASE

Modelul Integra folosește principiul "2-în-1". Un canal pentru apă caldă cu un diametru mai larg lasă spațiu pentru două puncte de sudură pentru prinderea elementelor de convecție de canalul de apă. Ceea ce înseamnă că radiatorul are putere mare chiar și la temperaturi joase, astfel că utilizatorul poate fi sigur că spațiul este încălzit repede. Pe lângă designul său elegant și puterea termică ridicată, radiatorul Radson Integra este singurul radiator care are toate componentele pre-asamblate din fabrică. Datorită acestui fapt, instalatorul economisește atât timp, cât și costuri, pentru montarea radiatorului. Radiatorul Integra beneficiază de 10 ani garanție. ■

* Sistemul de încălzire cu tehnologie "concrete core activation" este un sistem de încălzire și răcire care se montează în structura de beton a clădirii. Conductele de apă sunt montate în interiorul pardoselii de beton (concrete core = interior de beton), iar acestea mențin pardoseala/tavanul la o temperatură constantă. O condiție pentru folosirea acestui sistem este ca schimbul de temperatură să poată avea loc, ceea ce înseamnă că nu pot fi folosite tavanele false sau deschise. Un regulator de temperatură a apei poate asigura răspunsul sistemului la temperaturile din interior și exterior pe diferiți pereți exteriori.

Alăturare ingenioasă pentru economie de energie și confort

Imtech, alături de Homij Technical Installations, au fost desemnate să realizeze toate sistemele de instalații din clădirile din cadrul proiectului JuBi. Imtech N.V. este un furnizor european de servicii în domeniul ingineriei electrice. Imtech este specializat în combinarea ingineriei electrice, ingineriei mecanice și ICT (tehnologia informației și comunicațiilor) din întreg spectrul tehnologic într-o singură soluție integrată și multidisciplinară. Ceea ce conduce la capacitatea de integrare și adaugă un plus de valoare serviciilor oferite. Imtech este unul dintre cei mai importanți jucători de pe piața europeană de GreenTech (sustenabilitate și tehnologie "verde"). Aproximativ 30% din cifra de afaceri este generată de acest segment.



▶ Mikko Iivonen, Director R&D, Cercetare și standarde tehnice, Rettig ICC



▶ Maarten Colijn, Coproprietar Professional Capital



▶ Per Rasmussen, Manager de Dezvoltare a Mărcii Purmo Radson LVI

Într-o afacere modernă nu este suficient să ai cei mai devotați oameni din lume și cele mai bune produse de pe piață. Ai nevoie și de o echipă de vânzări pregătită să ofere cele mai puternice argumente și directori care știu cum să obțină ce e mai bun de la echipele lor. În paginile următoare vom descoperi cum continuă Purmo Radson să investească puternic în training și educație. Întâi vom vedea care este rolul trainingului, alături de Mikko Iivonen și Per Rasmussen, la lansarea recentei campanii LTR (pentru radiatoare de joasă temperatură) în Eindhoven. Apoi vom face o călătorie la Universitatea Erasmus din Rotterdam unde compania de training Professional Capital a organizat un curs de master pentru management.

Comunicare eficientă prin
training și educație

Cunoștințe

&
experiență împărtășite



Într-o dimineață de decembrie în Olanda, la un hotel din centrul orașului Eindhoven, Per Rasmussen s-a întâlnit cu Mikko Iivonen, Elo Dhaene și șase reprezentanți de vânzări Purmo Radson care au venit din toată Europa pentru o scurtă prezentare. Scopul celor două zile de discuții: stabilirea mesajelor cheie ale noii campanii LTR. Pentru Mikko, întâlnirea a reprezentat o ocazie de evidențiere a cercetării care stă la baza noii campanii LTR. "Am fost încântat de șansa de a vorbi cu cei care vor prezenta avantajul de 15% pe care îl oferim clienților noștri", explică Mikko. "Am vrut să aflăm opinia echipelor noastre de vânzări, să aflăm cum a fost primită campania în diferite țări și, cel mai important, să răspundem întrebărilor lor și să analizăm orice dificultate pe care ar putea-o întâmpina privind diferite aspecte tehnice".

Această întâlnire s-a dovedit a fi un pas important în transmiterea mesajului. "Ni s-a cerut să explicăm în detaliu diferite aspecte ale campaniei", spune Mikko. "Cele două zile de discuții au fost de fapt un prim pas dintr-un training mai profund". Per Rasmussen, Manager de Dezvoltare a Mărcii, continuă să povestească. "Mikko a trebuit să explice fundamentele tehnice ale noii campanii", spune Per, "pentru că atunci când vorbești despre calcule, procente și formule, poate fi destul de complicat. Eu am fost responsabil de evidențierea încă o dată a ceea ce am învățat, și să găsească o soluție de simplificare a mesajului astfel încât să poată fi reținut și comunicat clar de forța de vânzări".

*După lansarea
campaniei...
începe trainingul*



"Știu cum gândesc reprezentanții vânzării. Știu și că atunci când ești pe teren nu ai foarte mult timp să comunici beneficiile produselor și de aceea este foarte important să poți transmite mesajul foarte clar în cel mai scurt timp posibil. Știu de asemenea partea tehnică a lucrurilor și faptul că acești oameni tehnici se simt confortabil fiind tehnici. Rolul meu în acest training a fost acela de a găsi un fel de compromis de comunicare: ceva care să includă ambele tipuri de elemente".

Chiar dacă cifrele exacte diferă de la o țară la alta, Purmo Radson investește o sumă importantă pentru traininguri în fiecare an. "Ca Manager de Dezvoltare a Mărcii, știu că importantă în construcția imaginii mărcii noastre este și dezvoltarea oamenilor care reprezintă marca în fața clienților", spune Per. "De aceea acordăm atenție deosebită "resursei umane", pentru a ne asigura că aceasta are toate uneltele necesare pentru a prezenta mesajul mărcii pe piață cât mai eficient posibil".

PE LOCURI, FIȚI GATA, START

Rezultatele vorbesc de la sine, iar în cazul trainingului LTR, Per vorbește în numele rezultatelor. "Da, există un film al trainingului", zâmbește el. "Am scris scenariul și am filmat scenele în aceeași zi - de fapt, cam în același timp. Să spunem că a fost un program foarte agitat, dar sunt foarte mulțumit de rezultate". Filmul a fost combinat cu o serie de grafice de către compania de training Mercuri International devenind o soluție inovativă de training online pentru echipele de vânzări din toată Europa.

"Este o abordare care se dovedește foarte eficientă", explică Per. Trainingul prezintă pentru reprezentanții de vânzări toate aspectele campaniei LTR, pas cu pas, și este împărțit pe secțiuni logice pentru o aprofundare optimă. După ce este completată fiecare secțiune a trainingului, vânzătorul trebuie să răspundă mai multor întrebări despre ceea ce a învățat. "Am stabilit standarde destul de înalte", spune Per, "pentru că este extrem de important ca reprezentanții noștri de vânzări să înțeleagă perfect mesajele campaniei astfel încât să le poată comunica eficient clienților noștri. De aceea, trainingul include și acest element tip test - vânzătorii trebuie să obțină un rezultat foarte bun pentru a reuși să treacă la etapa următoare".

Bineînțeles că trainingul online nu este totul. "Ne concentrăm de asemenea pe tehnici de vânzări și pe comunicare sigură și eficientă", spune Per. Echipa Mercuri are trainerii locali, organizând workshopuri în limba nativă a echipelor de vânzări, pentru grupuri de 12 persoane, într-o sesiune intensivă de o singură zi. "Rezultatele sunt remarcabile", spune cu entuziasm Per, "având în vedere faptul că reprezentanții de vânzări sunt persoane foarte active, după aceste sesiuni ei sunt și mai energici și foarte încrezători".

"Luăm trainingul foarte în serios", explică Per. "Trebuie, pentru că acest tip de implicare pe scară largă față de echipele noastre de vânzări reprezintă o investiție serioasă pentru viitorul nostru. Ne dorim să ne menținem poziția pe piață, ceea ce înseamnă că trebuie să ne dotăm echipele de vânzări cu informații corecte, capacitate de suport și abordare încrezătoare pe care clienții noștri le apreciază și le așteaptă de la noi". Mercuri International este o organizație globală de



Investiții inteligente în sisteme ingenioase de încălzire

training pentru reprezentanții de vânzări, având peste 50 de ani de experiență. La dezvoltarea forței de vânzări au contribuit mai mult de 15.000 de companii. Judith Koekenbier este directorul general al companiei și spune că "Suntem încântați să putem ajuta Purmo Radson pentru că anumite aspecte sunt foarte apropiate cu situații pe care le-am mai întâlnit de multe ori. Colaborând cu Per, am dezvoltat o ofertă de training special creat pentru a îndepărta obstacolele pentru o comunicare eficientă și pentru a asigura aprofundarea clară a mesajelor și transmiterea acestora cu încredere. Trainingul a început în martie, fiind programat să continue până la sfârșitul lunii aprilie, moment până la care sute de agenți de vânzări vor parcurge acest training.

"Din Polonia până în Benelux, România, Franța și Germania, Marea Britanie și mai departe, avem încredere că întreaga forță de vânzări va beneficia de pe urma acestui training și va împărtăși cu clienții noștri numeroasele beneficii ale portofoliului de produse Purmo Radson", spune Per. >>



Coordonând o echipă de conducere de elită

Directorii naționali de vânzări din fiecare țară au beneficiat de propriul training intensiv la

Universitatea Erasmus din Rotterdam. Cursul de două zile a acoperit o serie de subiecte, inclusiv gestionarea relațiilor cu clienții, vânzarea pe niveluri multiple, extinderea rețelei de clienți și eliminarea obstacolelor din calea dezvoltării personale și profesionale. Conținutul cursului a fost oferit de Prof. Willem Verbeke, despre care veți afla mai multe la pagina 38. Workshopul s-a bazat pe cărțile sale de succes despre management: "The Successful Shaping of Key Accounts", "I Sell So I Exist" și "I Network So I Exist", și a fost coordonat de Maarten Colijn, colegul său de la Professional Capital. Pentru a înțelege cursul și eficiența sa, am discutat cu șapte directori naționali de vânzări pentru a afla opinia lor directă și rezultatul timpului petrecut la Rotterdam.

CHRIS EDWARDS, DIRECTOR DE VÂNZĂRI MAREA BRITANIE

"Am fost încântat de acest program foarte benefic. Ne-a oferit ocazia de a ne concentra pe anumite elemente importante ale muncii noastre, de a evalua ceea ce dă rezultate, de a îmbunătăți ceea ce nu dă rezultate și de asemenea să exersăm acele abilități care ne vor ajuta să devenim lideri mai buni. Ca membru vechi al Rettig ICC, sunt extrem de mulțumit de faptul că această companie continuă să investească în pregătirea echipei în ciuda mediului economic dificil. Acest lucru arată dorința de succes pe termen lung al afacerii și reprezintă și o dovadă a încrederii personale considerând că merit să investească în mine. Trainingul este o

componentă esențială a poziției noastre de manageri, ținându-ne la curent cu tendințele actuale și ajutându-ne să continuăm să ne concentrăm pe abilitățile noastre. Bineînțeles că este important să păstrăm un echilibru în munca noastră zilnică de vânzare de radiatoare și să contribuim la menținerea sustenabilității afacerii. Personal, în prezent mă concentrez pe implementarea a ceea ce am învățat la acest training, returnând astfel companiei Rettig ceea ce a investit în mine".

MIA HÖGVIST, DIRECTOR DE MARKETING ȚĂRILE NORDICE

"Ceea ce mi s-a părut foarte interesant la acest training a fost faptul că mulți colegi cu aceeași poziție au putut participa la același curs. Astfel, pe lângă acumularea de informații oferite în timpul trainingului, am avut și ocazia de a învăța unul de la celălalt, de a ne întoarce pe piața națională și a implementa informațiile obținute din schimbul de cunoștințe. Ceea ce nu ar fi posibil dacă ai participa doar tu la training. Mă mândresc cu faptul că Rettig investește atât de mult în traininguri; cred că este una dintre cele mai bune investiții: este benefic pentru cunoștințele și motivația oamenilor, ceea ce este bine și pentru companie. Cred că o dată pe an este periodicitatea ideală pentru un training; cred că dacă un modul are mai multe sesiuni și suficient material de curs, restul timpului trebuie folosit pentru implementarea a ceea ce ai învățat".

MATTHIAS LEMAIRE, DIRECTOR DE VÂNZĂRI FRANȚA

"Este întotdeauna benefic să fii la zi cu noutățile din domeniu și să îți îmbunătățești comportamentul față de clienți, potențiali noi clienți și membrii propriei echipe. Toate tehnicile, uneltele și abilitățile pe care le-am acumulat la Universitatea Erasmus sunt

utile în munca noastră zilnică, ajutându-ne să devenim lideri și mai buni. Sunt foarte încântat și de faptul că Rettig ICC a decis să investească timp și bani în educația directorilor săi. Este normal să își dorească să aibă cei mai buni oameni în aceste poziții, și noi toți suntem directori calificați și cu experiență, dar putem să ne autodepășim mereu prin învățarea celor mai noi tehnici și, mai important, prin învățarea din experiența altora".

JACEK LUCZAK, DIRECTOR DE VÂNZĂRI ȘI MARKETING, EUROPA DE EST

"Transmiterea informațiilor a fost excelentă. Cea mai utilă a fost comparația între soluțiile teoretice academice și abordarea zilnică a afacerii noastre, arătând că este posibil să structurăm munca noastră practică folosind uneltele academice. Iar experiența pe care am împărtășit-o unul altuia a fost de asemenea inestimabilă. Deși fiecare lucrează pe alte piețe, cu experiență diferită și uneori cu abordări diferite, toți am descoperit că putem învăța unul de la celălalt, împărtășind și primind sfaturi foarte utile unul de la altul. Am fost martorul și unui schimb de cunoștințe între generații. Grupul nostru a fost constituit din directori cu peste 15 ani experiență în industrie, dar și oameni tineri și noi în domeniu. Deci am beneficiat de experiență, pe de-o parte, dar și de perspective și idei noi, pe cealaltă parte."

"A fost evident din timpul trainingului că informațiile primite sunt dinamice, iar în afaceri, în special, acestea nu sunt niciodată un element fix, ci în continuă creștere, schimbare și dezvoltare. Pentru ca Rettig să își mențină poziția de lider în industrie, cred cu tărie că trebuie să rămână lider și în educarea oamenilor săi. Personal cred că acest lucru este posibil prin transformarea trainingului dintr-o

acțiune într-un proces, oferit mereu de trainerii și personalități academice de renume, concentrat pe motivarea oamenilor să își facă treaba mai bine decât o fac în prezent".

MARKUS REINER, DIRECTOR DE VÂNZĂRI GERMANIA

"Am venit la acest training cu scopul de a avea un progres mai mare cu forța de vânzări și nu am fost dezamăgit. Așteptările mele au fost total îndeplinite, iar ceea ce mi s-a părut extrem de interesant a fost abordarea sistematică și modul în care colegii mei din alte țări își desfășoară activitatea. Acest tip de training vocațional avansat este foarte important, având în vedere rolul esențial pe care îl are informația și cunoașterea într-o afacere. Următorul training aș vrea să fie concentrat mai mult pe relația cu clienții și zonele de confort ale forței de vânzări. Deja se văd rezultatele pozitive ale acestui training, regăsite în satisfacția mai mare a clienților și, în Germania, și în creșterea succesului în vânzări".

JÖRGEN PERSSON, DIRECTOR DE VÂNZĂRI SUECIA

"A fost o inițiativă foarte importantă a Rettig ICC pentru a ne ajuta să ne dezvoltăm și îmbunătățim abilitățile noastre de management. Am învățat despre relația cu clienții, tehnicile de pregătire pentru o organizare mai eficientă a muncii, despre monitorizarea forței de vânzări și, bineînțeles, despre abilitățile de lider. Trainingul a avut mai mult un format educativ de predare, dar au fost și momente de lucru în echipă atunci când a trebuit să rezolvăm anumite probleme fiind împărțiți în grupuri mici. Ceea ce mi s-a părut impresionant a fost faptul că deși lucrăm în țări diferite, era evident că toți avem spirit de echipă și că toți muncim din greu pentru aceeași companie: spațiul geografic nu a fost o problemă." ■

