***Stage-eindverslag:***

* *Inleiding*
* *Werkzaamheden*
* *Functioneren in bedrijf*
* *Resultaten assessment*
* *Ontwikkeldoelen*
* *Rolpositie van de bedrijfsmentor*
* *Samenwerking met collega’s*
* *Organisatie planning werkzaamheden*
* *Bedrijfscultuur*
* *Tegenvallers en meevallers*



Naam : Carlijn Crane & Andrea Czuprynski
Idnr. : 1504306 1501906
Studierichting : IBL
Jaar : 4
Stagebegeleider : dhr. Roland Wastiaux
Bedrijf : Tigro Industries NV
Datum : 15 juni 2009

**Inleiding**

De afgelopen 21 weken hebben wij stage mogen lopen bij Tigro Industries NV. Deze onderneming slaat zowel gevaarlijke als ongevaarlijke chemicaliën op en bewerkt, distribueert over geheel de wereld. Ieder van ons heeft een aparte onderzoeksopdracht meegekregen. Deze onderzoeksopdrachten zijn:

* ***Het opstarten van een nieuw bedrijfspand in Nederland***
* ***Het vergroten van de naamsbekendheid in Nederland***

De overige werkzaamheden binnen het bedrijf hebben wij voor het overgrote deel samen uitgevoerd, daarom hebben wij ervoor gekozen om dit verslag samen te schrijven.

**Werkzaamheden**

Tijdens onze stageperiode hebben wij verschillende werkzaamheden verricht, zoals een klanttevredenheidonderzoek en het zoeken naar potentiële klanten voor Tigro Industries.

Voor het klanttevredenheidsonderzoek hebben wij een kwantitatieve enquête opgesteld. Deze enquêtes werden, na telefonisch contact, per mail verstuurd naar de klanten. Na ontvangst van alle ingevulde enquêtes hebben wij een duidelijk verslag gemaakt met de bijbehorende analyses waarin alle belangrijke punten naar voren werden gebracht. Zo is de interne communicatie grotendeels een onderdeel waar Tigro Industries aan moet werken.

Daarnaast zijn wij via het internet op zoek gegaan naar potentiële klanten en hebben deze in een Excel-bestand verwerkt. In het Excel bestand gaven wij aan:

- Waar het bedrijf in handelde / of welke service zij bieden (bedrijfsprofiel)
- Wat hun activiteiten binnen het bedrijf zijn

- Wat Tigro Industries voor hen zouden kunnen betekenen
- De overige NAW en telefoongegevens

De onderstaande genoemde hoofdpunten werden tijdens het telefonisch gesprek naar voren gebracht:

- Wij vertelden tijdens het telefoongesprek wie Tigro Industries is, wat zij doen
 en wat wij voor hen zouden kunnen betekenen. Deze telefoongesprekken
 verliepen vaak erg moeizaam omdat het zeer lang duurde voordat wij de juiste
 persoon aan de telefoon kregen. Tijdens het benaderen van de potentiële
 klanten hebben wij hen vaak meerdere malen moeten benaderen voordat wij de
 betreffende persoon aan de lijn hebben kunnen krijgen.

Hieruit hebben wij kunnen concluderen dat het zeer belangrijk is om een telefonisch verkoopgesprek goed van te voren voor te bereiden en hierbij goed dient na te denken bij wie je waarschijnlijk hiervoor terecht kan.

Voor onze onderzoeksopdrachten hebben wij een aantal persoonlijke interviews gehouden. Zoals met gemeentes, het havenschap, website ontwikkelaars, vakbladen, beurzen en marketingcommunicatiebureaus. Hiervoor zijn wij naar verschillende plaatsen in Nederland afgereisd. Dit was voor ons zeer interessant en leerzaam. Voordat wij deze interviews gingen houden, hadden wij ons goed voorbereid. Wij hadden voor ieder gesprek een vragenlijst opgesteld met alle vragen die door verschillende personen beantwoordt dienden te worden.

Voor deze interviews hebben wij altijd visitekaartjes en een brochure van Tigro Industries ter informatie meegenomen. Vanwege de goede voorbereiding verliepen de gesprekken zeer goed en gemakkelijk waardoor er complicaties zijn onstaan.

De overige werkzaamheden die wij hebben verricht gedurende deze stage zijn :

- Het typen/versturen van brieven,
- Het typen/versturen van mailtjes,
- Telefoneren met potentiële klanten en bestaande klanten,
- Onze eigen administratie bijhouden,
- Bestaande klantenbestand en potentiële klantenbestand bijwerken.

- Werken met Excel, Acces, Word, Outlook,

- Vergaderingen bijwonen

- Uitwerken van de interviews

**Functioneren in bedrijf**

Tigro Industries is een zeer open en aangenaam bedrijf om in te werken. Iedereen is zeer vriendelijk en staat klaar voor eventuele vragen. Het functioneren binnen het bedrijf verliep dan ook zeer goed bij ons beiden. Wij hebben in een korte tijd een duidelijk beeld gekregen van het bedrijf en konden ons ook hier goed in vinden.

**Resultaten assessment**

De resultaten van onze assessments waren goed. Onze stagebegeleider (Sylvain Moors) was zeer tevreden over onze manier van werken. Hij gaf aan dat wij beiden goed initiatieven toonden en ons goed konden aanpassen aan de werkomstandigheden. Ook vond hij het goed dat wij in de onderneming veel vragen stelden en oprecht geïnteresseerd waren over bijvoorbeeld hoe iets in elkaar zit.

**Ontwikkeldoelen**

***Andrea***
Mijn ontwikkeldoelen aan het begin van mijn stage waren:
-Beter leren plannen,
-Minder angsten in het spreken en schrijven van de duitse en engelse taal,
-Prioriteiten kunnen stellen

Beter leren plannen

Tijdens de stage heb ik mij verder kunnen ontwikkelen betreft het plannen. Voorheen op school had ik hier ook vaak problemen mee. Vaak kwam ik mijn planning niet na i.v.m. tijdsnood veroorzaakt door het te strak in te plannen. Ik heb tijdens mijn stage veel planningen moeten maken en geleerd hoe ik beter kan opstellen en naleven.

Minder angsten in het spreken en schrijven van de duitse en engelse taal

Aangezien wij op school zeer gericht met talen bezig zijn en niet alle vocabulaire hebben kunnen leren vond ik het zeer belangrijk om hier mijn aandacht op te focussen. Ook wilde ik mijn angst van spreken en schrijven in deze talen verkleinen, wat overigens ook gelukt is. Door het vaak genoeg uit te oefenen is mijn angst daadwerkelijk vermindert en vind ik het ook leuk de talen te gebruiken. Ik vind het een pluspunt dat ik mijn afstudeeropdracht in het engels heb moeten schrijven, hierdoor is mijn engelse talenkennis zeer verbeterd en ben ik ook zekerder geworden in het gebruik hiervan.

Prioriteiten kunnen stellen

Dit koppelt zich weer terug naar de planning. Het is soms zeer lastig om een prioriteit te stellen omdat velen zaken vaak belangrijk zijn en ik deze vaak zorgvuldig/ correct wil uitvoeren.

***Carlijn***

Mijn ontwikkeldoelen aan het begin van mijn stageperiode waren:

- Beter leren plannen,
- Prioriteiten kunnen stellen,
- Het verbeteren van mijn engelse en franse taal in woord en geschrift

Beter leren plannen

Om goed te leren plannen is vrij moeilijk maar om de planning dan ook daadwerkelijk uit te voeren is nog moeilijker. Op dat punt gaat het bij mij voornamelijk mis. Ik plan vaak mijn activiteiten goed in maar uiteindelijk volg ik mijn planning niet meer omdat sommige punten bijvoorbeeld meer tijd eisen dan andere punten waar ik voorheen geen rekening mee had genomen.

Prioriteiten kunnen stellen

Ik wilde tijdens deze stage leren om prioriteiten te kunnen stellen omdat ik vaak aan één onderdeel teveel aandacht besteed waardoor mijn andere deel in gevaar kan komen. Omdat ik vaak een perfectionist ben en ik de alle onderdelen goed wil afronden is het voor mij soms moeilijk welke onderdelen hogere prioriteiten hebben dan andere.

Het verbeteren van mijn engelse en franse taal in woord en geschrift

Tijdens mijn stage heb ik mijn frans weer kunnen opfrissen. Aangezien ik in Parijs heb gestuurd, i.v.m. studie buitenland, vond ik het heel fijn om op deze manier mijn frans te onderhouden. In het bedrijfsleven maak je toch vaak gebruik van andere woorden et cetera dan op school waardoor het zeer leerzaam is. Ook mijn engels is hierdoor de afgelopen maanden verbeterd o.a. doordat ik mijn afstudeeropdracht in het engels heb moeten schrijven.

**Rolpositie van de bedrijfsmentor**
Onze bedrijfsmentor, Sylvain Moors vervult binnen in de organisatie van Tigro de functie directeur. Hij zorgt dan ook voor de leiding binnen in deze organanisatie en adviseert indien nodig is. Tijdens onze stage hebben we dagelijks contact ofwel begeleiding van dhr. S. Moors gehad, waarbij er zowel voor ons persoonlijk onderzoek als voor de dagelijkse werkzaamheden vragen gesteld konden worden en feedback werd gegeven. Wij hebben hierbij ook zeer frequent discussies en visies met hem kunnen uitwisselen, wat ons een betere visie van de gehele internationale chemie markt en de wereld economie hebben kunnen verkrijgen. Wat wij zeer fijn hebben ervaren is dat wij tijdens deze periode een vrije hand hebben gekregen waardoor je ook persoonlijk je ontwikkeldoelen kon ontwikkelen zonder dat iemand continue ‘je handje vast pakte’.

**Samenwerking met collega’s**
De samenwerking met de collega’s verliep altijd zeer positief. Allen waren zeer vriendelijk, waren bereid ons te helpen en lieten ons de benodige informatie/ uitleg persoonlijk zien. Zo hebben wij aan het begin van de stage als eerste een algemene rondleiding gekregen waarin alles werd uitgelegd waar wat de vinden is, wie wat doet, welke ruimtes voor welke doeleinden gebruikt werden et cetera.

Vervolgens hebben wij 3 weken de tijd gekregen om met zowel de directe als indirecte collega’s kennis te maken waarbij zowel persoonlijk als hun functie naar voren kwamen. Deze gesprekken hebben wij tweeën van te voren goed voorbereid door voor een iedere collega interviewvragen op te stellen. Dit onderdeel hebben wij direct grondig aangepakt aangezien wij er van bewust waren dat een ieder in de 3 weken niet altijd tijd voor ons zou kunnen maken. Deze interviews hebben ons dan ook een zeer goede schetsing gegeven hoe deze onderneming functioneert en wat de taken van een ieder zijn, waarvan wij later tijdens de stage de vruchten van af konden plukken.

Het kwam wel eens voor dat wij specifieke vragen hadden en met de kennis over wie wat doet hoefden wij niet onnodig mede-collega’s hiermee lastig vallen. Waardoor ten eerste zij niet van hun werk werden afgehouden en wij niet onnodig door de firma moesten zoeken bij wie wij met deze vragen terecht konden.

Ook hebben wij tijdens deze periode een klanttevredeheidsonderzoek gehouden waarvan de uitkomsten hiervan aan onze collega’s werden voorgelegd. Hieruit bleek dat de interne communicatie in de onderneming goed onder de loep gehouden moest worden en is een belangrijk onderdeel geworden waar alle medewerkers hard aan zijn gaan werken.

**Organisatie planning werkzaamheden**
In Tigro Industries worden de werkzaamheden zeer strak gepland. Dit is ook zeer belangrijk aangezien klanten graag op tijd informatie, een order e.d. willen ontvangen. Alles wordt zeer duidelijk per dag gepland en er wordt dagelijks bij ‘verassingen’ prioriteiten gesteld. Iedere planning wordt op een ieder afgestemd want alleen op die manier kunnen de interne processen goed verlopen, waardoor er snel en efficient naar de klant kan worden gecommuniceerd.

**Bedrijfscultuur**
Tijdens deze maanden hebben wij verschillende bedrijfsculturen kunnen ondervinden, die totaal anders zijn dan in Nederland. Iets wat in veel ondernemingen in België voorkomt is de hierarchie die binnen in deze ondernemingen spelen. Normaliter speelt de hierarchie in de onderneming uit België namelijk een zeer grote rol. De baas staat ver boven zijn medewerkers, de medewerkers volgen zijn orders op en nemen geen initaitieven (alles gaat in overleg). Wij vinden Tigro Industries niet tussen deze algemene menigte passen. Uiteraard is het zo dat er een hierarchie in de onderneming speelt, maar deze is vergelijkbaar met die van Nederland. De directeur is zeer open en luistert zeer sterk naar zijn medewerkers met als doel te weten wat deze mensen denken, hoe zij zich voelen en hun een verantwoordelijk en goed gevoel te geven. Zonder de ‘werkbijtjes’ zou de onderneming ook niet bestaan.

Wel hebben wij andere bedrijfscultuurverschillen ondervonden, wat de Belgische onderneming dan ook anders maakt dan een Nederlandse. Zo is het dat er in België eerder indirect dan direct zal worden gesproken. Je moet dan ook zelf een analyse van het gesprek maken en proberen in te schatten wat de persoon precies bedoelt. Wij tweeën zijn vorig jaar beiden voor onze buitenlandse studie naar het buitenland geweest (Carlijn – Parijs/ Andrea – Millaan), waardoor wij hier al aan gewend waren geraakt. Wel hebben wij de indirectheid in België en in de onderneming zelf dit minder sterk ervaren dan in Italië en Frankrijk.

Verder hangt er in de onderneming een informele sfeer, wat ons ook gelijk deed doen thuisvoelen en tot op heden zeer positief en als gezellig hebben ervaren. De informele sfeer gaf ons ook het gevoel dat wij alijd welkom waren en dat wij met onze vragen altijd bij hen allen terecht konden, waardoor er geen drempel tussen onze collega’s en ons was ontstaan.

**Tegenvallers en meevallers**
Tegenvallers
- Sommige opdrachten die wij tijdens de stageperiode hebben uitgevoerd leken
 weinig tijd in beslag te nemen. Maar wanneer het uiteindelijk daadwerkelijk
 werd uitgevoerd bleek dat het soms relatief veel tijd vergde om dit correct uit
 te voeren. Wel hebben wij dit in onze planning meegenomen waardoor wij niet
 onnodig in tijdnood kwamen.

- Het benaderen van potentiële klanten hadden wij makkelijker verwacht dan dat
 het daadwerkelijk was. Vaak wanneer je een potentiële onderneming belt wordt
 je niet rechtstreeks doorverbonden met de betreffende persoon die over dit
 onderwerp gaan waardoor je vaak extra tijd kwijt bent. Dit komt relatief vaak
 voor omdat receptioniste niet echt een idee heeft bij wie je met deze services
 terecht kan. En dan heb je eindelijk de betreffende persoon te pakken die dan
 op dat moment geen tijd voor je heeft of niet achter zijn bureau zit. Het komt
 dus wel eens voor dat je vaker naar een onderneming terug moet bellen.

Meevallers
- Er was op het klanttevredenheidsonderzoek zeer positief gereageerd, wat wij
 niet verwacht hadden. Deze gesprekken verliepen allemaal zeer goed en waren
 vaak zeer interessant. Vaak hebben wij dan ook met de bestaande klanten een
 enige tijd met hen aan te telefoon gehangen. De bestaande klanten stonden
 voor ons open en vonden het geen probleem de enquête in te vullen. Tot onze
 verbazing werd er grotendeels na een aantal uren de enquête weer per mail of
 per fax teruggezonden., waardoor een e-mail herrinnering overbodig was.

- Wij waren vrij snel geïntregeerd in het bedrijf, waardoor wij ons op ons gemak
 voelde.

- Collega’s waren zeer behulpzaam en stonden open om ons persoonlijk te
 helpen.

- De afspraken die er onderling waren gemaakt betreft onze afstudeeropdracht
 werden nagekomen. Wij kregen de afgesproken aantal uren per week altijd
 zonder problemen toegekent. Soms was er een situatie waardoor het belangrijk
 was een onderdeel in onze afstudeeropdracht af te ronden, indien nodig was
 kregen wij hier ook extra de tijd voor.