

Masterclass Marketing & Communicatie

Havam Automotive B.V.

Tjalkkade 25

NL-5928 PZ Venlo

Postbus 3133

NL-5902 RC Venlo

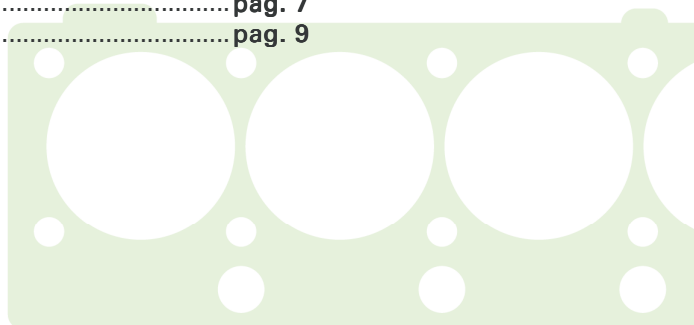
T +31 (0)77 38 79 500**F** +31 (0)77 38 73 050**E** info@havam.nlwww.havam.nl

Bankrek. nr. 68.87.60.066

BTW nr. NL001569028B01

Inhoud

- Inleiding.....	pag. 2
- Voorwaarden	pag. 2
- Module 1: Idealiteit, identiteit en imago.....	pag. 3
o Wat gaan we doen?	pag. 3
o Resultaten.....	pag. 3
o Uw bijdrage.....	pag. 3
- Module 2a: Huisstijl.....	pag. 4
o Wat houdt het in?.....	pag. 4
o Resultaten	pag. 4
o Uw bijdrage.....	pag. 4
- Module 2b: Cultuur, houding en gedrag	pag. 5
o Wat gaan we doen?	pag. 5
o Resultaten	pag. 5
o Uw bijdrage.....	pag. 5
- Module 3: Visie, missie en strategie.....	pag. 6
o Wat gaan we doen?	pag. 6
o Resultaten.....	pag. 6
o Uw bijdrage.....	pag. 6
- Bijlage 1: Doe de test!	pag. 7
- Bijlage 2: Planning.....	pag. 9



Inleiding

De **BOVAG** merkt het regelmatig op tijdens diverse bijeenkomsten: Automotive Nederland doet te weinig aan marketing en communicatie (kortweg: MarCom) om klanten te krijgen en te behouden en zichzelf beter te positioneren tegenover de concurrentie. En men laat daarmee ontzettend veel kansen liggen op meer omzet. Aan de ene kant is dat opzienbarend, want de **concurrentie** in automotive land is intensief, nu meer dan ooit in de huidige economische tijden. Aan de andere kant is het toch ook begrijpelijk, want marketing en communicatie is geenszins core business en daarom vaak onbegrepen en vergeten.

BOVAG weet natuurlijk waarover ze praat en adviseert niet voor niets haar leden om toch vooral meer aandacht te schenken aan marketing en communicatie. Het levert namelijk op termijn **extra omzet** op, meer en trouwere klanten en **hogere marges**. Uw toegevoegde waarde voor uw klanten wordt groter en daarmee versterkt u uw concurrentiepositie.

In het kader van het *Havam Growth Support* pakket biedt Havam nu aan alle Victory klanten de mogelijkheid om zich te bekwamen in de wereld van marketing en communicatie. Moeilijk? Absoluut niet. Onder leiding van een ervaren MarCom professional, met ervaring bij multinationals als o.a. Philips, laten wij u stap voor stap zien hoe eenvoudig u uw omzet kunt vergroten door met een **beter concurrentiepositie** meer toegevoegde waarde te bieden. Geen algemeen verhaal, maar concreet en toegespitst op uw eigen bedrijf met praktische resultaten en adviezen. Dus op maat gemaakt en in individuele sessies! Zo iets kan onmogelijk in een dag(deel), we hebben het hier over een traject dat maanden in beslag neemt. Maar daar zijn de resultaten ook naar!

Bent u de eerste in uw omgeving die de waarde ervan inziet en aldus een **voorsprong** opbouwt op uw concurrenten? Doe dan mee aan onze Masterclass Marketing & Communicatie.

Voorwaarden

Deelname aan het MarCom support pakket is aan voorwaarden verbonden. U dient Victory klant te zijn en te blijven gedurende de gehele duur van deelname (zij bijlage 2 voor een voorbeeld van de planning). Belangrijker nog: U dient open te staan voor de positieve effecten die MarCom u kan bieden. Ziet u de meerwaarde? Doe de test in de bijlage en u weet het meteen! U ziet ook meteen of deelname aan de Masterclass zinvol is en wat het u kan opleveren.

De Masterclass Marketing & Communicatie is modulair opgezet. Voor het volgen van iedere module is het noodzakelijk dat de vorige module met succes is afgerond. Bijvoorbeeld: Module 3 kunt u pas afnemen nadat module 2 is afgerond en module 2b kunt u niet volgen als u module 2a niet wenst te doorlopen. U bent echter niet verplicht om alle modules tot het eind te doorlopen, u kunt dus vrijblijvend na module 1 of 2 stoppen.

Let op: Deelname aan de Masterclass is **gelimiteerd tot één grossier per maand**. Hierdoor garanderen wij u volledige toewijding en support met maximum resultaten. Wij houden daarom **wachtlijsten** aan. Vol=vol. Wij letten daarbij op uw motivatie om deel te nemen en verder geldt wie het eerst aanvraagt komt het eerst aan de beurt.



Havam Automotive B.V. is onderdeel van Sator Holding b.v.

Op al onze aanbiedingen en op alle met ons gesloten overeenkomsten zijn van toepassing de door ons gehanteerde Algemene Voorwaarden, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Venlo onder nummer 12005500. Op uw eerste verzoek zullen deze Algemene Voorwaarden gratis worden toegestuurd.

Module 1: Idealiteit, identiteit en imago

Wat houdt het in?

Deze module bestaat uit twee delen. Het eerste deel bestaat uit twee sessies bij u op locatie:

1. *Plenaire sessie* (± 90 min.)

In deze presentatie leert u de begrippen idealiteit, identiteit en imago kennen en wat ze voor u kunnen betekenen. U begrijpt waarom en hoe belangrijk ze voor u zijn en wat het u kan opleveren als u deze begrippen voor u laat werken. U ziet voorbeelden van hoe het wel moet en voorbeelden van hoe het niet moet. In deze theoretische presentatie zult u het belang gaan inzien van een gedegen MarCom programma in uw bedrijf en wat het u oplevert.

2. *Brainstorm workshop* (± 150 min.)

Direct volgend op de plenaire sessie nemen we gezamenlijk uw eigen situatie gedetailleerd onder de loep: Wat is uw huidige imago? Wat is uw gewenste imago? Hoe positioneert u zich nu t.o.v. uw directe concurrentie en waar zou uw ideale positie zich bevinden? Waar ligt het onderscheid en wat is uw toegevoegde waarde voor uw klanten?

Beide sessies vinden bij u op locatie plaats onder leiding van een ervaren marketing en communicatie professional, o.a. bij multinationals als Philips. Duur: Ongeveer vier uur.

Deel 2 van deze module vindt drie weken later plaats bij u in het bedrijf en betreft de presentatie van de resultaten van de brainstorm workshop. Na een gedegen analyse van de uitkomst van de brainstorm sessie laten wij u zien waar u met uw onderneming nu staat, waar u naar toe wilt en hoe u daar kunt komen. Duur: Ongeveer twee uur.

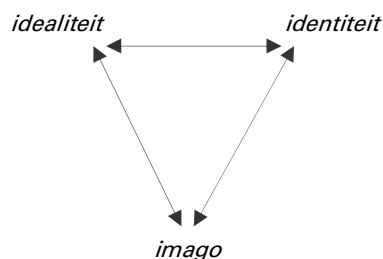
Resultaten

Na afloop van deze module weet u wat uw idealiteit is (uw gewenste uitstraling) voor uw onderneming. U kent de waarden die u wilt voorstaan en u kent uw huidige positionering en de positionering waar naar toe wilt. U weet wat u onderscheidt van uw concurrentie, zodat u dat kunt gebruiken naar uw klanten toe. Na het succesvol afronden van module 1 weet u precies waar u de nadruk op moet leggen, zowel intern als extern, om uw gewenste imago en positie in de markt te versterken. Alleen al met deze kennis kunt u uw bedrijfsvoering, uw communicatie, uw assortiment, inrichting, personeelsbeleid en alles wat daar bij komt kijken op een efficiënte en effectieve manier vorm geven. Uw klanten weten waar u voor staat en wat ze van u mogen verwachten. Zij leren uw toegevoegde waarde kennen en wat uw onderneming anders maakt dan de concurrentie, kortom: Waarom zij bij u moeten kopen en niet bij anderen.

Uw bijdrage

Kosten: *Gratis*

Investering: Deelname aan deel 1 van deze module is vereist van ong. 4-6 personen die werkzaam zijn binnen uw onderneming, met name voor deel 1 van de module.



Module 2a: Huisstijl

Wat houdt het in?

Na module 1 kent u het belang van MarCom en u kent uw eigen idealiteit. U weet wat uw identiteit moet zijn om het gewenste imago bij uw klanten te bereiken. U weet ook hoeveel dat voor u kan opleveren. Om toe te werken naar het waarmaken van uw idealiteit in het gewenste imago is aanpassing van uw huisstijl aan de waarden die u zelf heeft vastgesteld in module 1 noodzakelijk.

Daartoe werken we samen met een professioneel bureau, die uw huisstijl onder de loep neemt en verbetert om uw waarden en gewenst imago te reflecteren. Uw website, in deze elektronische tijden van zaken doen op afstand hét visitekaartje van uw bedrijf, wordt onder handen genomen en geprofessionaliseerd. Uw logo, huiskleuren, slogan/pay-off en uitstraling worden geanalyseerd en zonodig aangepast om uw gewenste identiteit te versterken. Uw manier van communiceren in bv advertenties wordt versterkt.

Na de voorbereiding die nodig is voor een heldere briefing, vindt in wederzijds overleg de professionalisering van uw huisstijl plaats die, **na uw akkoord**, in ongeveer zes tot acht weken klaar is voor presentatie intern en extern aan uw klanten.

Resultaten

Met het doorlopen van deze module zet u de resultaten van module 1 om in praktische verbeteringen voor uw huisstijl en identiteit. U zegt niet alleen wat u doet en wat u onderscheidt, u laat het ook zien in uw identiteit. Uw wensen zoals door u gedefinieerd in module 1 worden vertaald in een professionele huisstijl die een uitstraling krijgt volgens uw waarden. Met een consistente look en feel over de hele linie bent u verzekerd van een eensgezind, onderling versterkend effect van alle communicatie uitingen richting uw klanten. En met name in dat laatste ligt de echte winst: In alles wat u uitstraalt vertelt u dezelfde boodschap, en zo bouwt u snel en efficiënt aan uw imago.

Uw bijdrage

Kosten: Door een goede samenwerking met het bureau kunnen we een uitermate scherpe aanbieding doen voor het professionaliseren van uw hele huisstijl, waarvoor u normaliter veel meer zou moeten betalen. De basiskosten zijn **€ 2.475,-***. Havam zou hieraan een bijdrage kunnen leveren, afhankelijk van afspraken die we samen hierover kunnen maken. Bij aanmelding zullen wij hierover met u contact opnemen.

*** Uitgangspunt:**

- Opknappen huidige huisstijl: Logo, huiskleuren, lettertype
- Aanleveren van drie mogelijke slogans/pay-offs
- Templates voor advertenties, visitekaartje, envelop en briefpapier
- Structuuropbouw en bouw plus CMS (mogelijkheid om zelf de site te veranderen) voor eigen eenvoudige (=platte) website

*** Exclusief:**

- Websites met complexe eisen (bv bestelmodules, zoeken in databases enz.)
- Drukkosten van alle kantoorbenodigdheden
- Uitwerken om drukklaar te maken van advertenties en kantoorbenodigdheden
- Aankleedkosten van uw pand, bestelauto's ed.

Hiervoor kunt u uiteraard zelf (op eigen kosten) met het bureau separaat afspraken over maken.

Module 2b: Cultuur, houding en gedrag

Wat houdt het in?

Identiteit is grofweg een combinatie van huisstijl en cultuur en dan met name houding en gedrag van iedereen binnen uw organisatie, naar elkaar en naar klanten toe. U zegt wat uw waarden zijn en wat u onderscheidt van de concurrentie, u laat dat zien met uw huisstijl, maar belangrijk is ook dat u en uw mensen (zeker iedereen die met klanten in contact komt) deze waarden uitstralen, op ieder moment weer. Een consistente en constante bevestiging van waarvoor u staat. Om uw imago op te bouwen, vast te houden en te versterken. Om te voorkomen dat uw boodschap verwatert, is een interne cultuur waarin de houding en het gedrag van uw mensen uw waarden weerspiegelt een absolute noodzaak.

In deze module gaan we aan de slag met een van de meest lastige aspecten van dit pakket: Uw cultuur vormgeven aan het imago dat u wenst te krijgen in de markt. Wij laten uw personeel deelnemen in een workshop (duur ong. 4 uur) waarin zij te weten komen waarom flexibiliteit en veranderingen een constante factor vormen in ons dagelijkse leven. Om hun commitment te stimuleren zorgen wij dat zij zelf komen met activiteiten hoe zij met hun houding en gedrag uw cultuur zodanig vorm gaan geven dat deze uw imago ondersteunen en versterken. In een wrap-up sessie worden daarna alle activiteiten gepresenteerd.

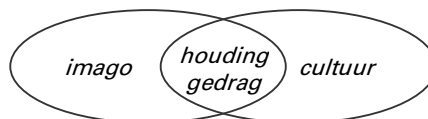
Resultaten

De uitkomsten van alle activiteiten stimuleren de cultuur van uw onderneming om uw waarden te versterken richting klant. U zegt niet alleen wat u doet, u laat het zien en u doet het ook. Door deze consistentie geloven de klanten in uw toegevoegde waarde, zij bemerken dat u achter uw beweringen staat en dit versterkt uw imago tot een rotsvast geloof. Uw betrouwbaarheid neemt toe en u creëert trouwe klanten. Uw interne organisatie laat zien dat zij met hun houding en gedrag achter de waarden van uw onderneming staan. De richting die u ingeslagen bent met uw onderneming wordt ook de richting die uw werknemers op gaan.

Uw bijdrage

Kosten: *Gratis*

Investering: Uw commitment en het goede voorbeeld naar uw personeel toe. U bent bewaker van de progressie en uitvoering van de activiteiten, zodat de waarden verweven worden in houding en gedrag van uw werknemers. Investering in tijd van heel uw personeel: 4 + 1 uur.



Module 3: Visie, missie en strategie

Wat houdt het in?

U wilt graag iets bereiken met uw onderneming. U heeft een doel voor ogen, een doel waar u naar toe wilt. Een doel dat u aanspreekt en een doel waar u in gelooft. Hoe krijgt u uw medewerkers zo ver dat zij in uw doel gaan geloven en u willen volgen om dat te bereiken? Hoe formuleert u uw lange termijn doel in een aansprekende, pakkende visie? Hoe denkt u dat doel te bereiken (missie)? En wat moet u daarvoor allemaal doen op kortere termijn (strategie)? In een persoonlijke brainstormsessie onder leiding van een ervaren professional leert u uw eigen doel helder op papier te zetten, uw missie op een pakkende manier te formuleren en uw strategie uiteen te zetten. Met als praktisch resultaat uw ondernemingsstrategie kant en klaar geformuleerd. Niet zomaar, maar gestructureerd, zodat u alle activiteiten die uw onderneming betreffen daaraan kunt ophangen. Zodanig dat u als leider uw medewerkers kunt meenemen op uw weg naar uw doel. Duur: Ongeveer 2 uur. Eventueel assisteren wij u in uw presentatie van uw visie, missie en strategie naar uw personeel toe.

Resultaten

Na afloop van deze module is uw eigen enthousiasme en dat van uw personeel gestimuleerd om uw visie te bereiken. U kunt met uw visie, missie en strategie helder op papier een duidelijke richting kiezen voor alles wat uw onderneming aangaat. Visie, missie en strategie worden verweven met het hele bedrijf, van personeel via assortiment tot klanten, van projecten, activiteiten en alle beslissingen die u neemt. U heeft vanaf nu houvast voor alles wat u bedenkt en kunt dit allemaal relateren aan uw doel. Daarmee wordt het eenvoudiger om beslissingen intern te communiceren en om uw mensen te enthousiasmeren, te motiveren en te overtuigen van de waarde en het nut ervan. Leidinggeven wordt een stuk eenvoudiger!

Uw bijdrage

Kosten: *Gratis*

Investing: In tijd directie 2 uur in brainstormsessie



Bijlage 1: Doe de test!

Bent u klaar voor deelname aan de Masterclass Marketing & Communicatie? Doe onderstaande test en bekijk het resultaat.

Score:
... ptn.

- 1) *Op basis waarvan kopen garages/autobedrijven hun onderdelen volgens u meestal?*
- Alleen op basis van prijs en beschikbaarheid
 - Prijs en beschikbaarheid zijn niet onbelangrijk, maar ik denk dat ze ook kijken naar andere zaken die voor hen toegevoegde waarde bieden

Score:
... ptn.

- 2) *Hoezeer letten uw klanten op uw uitstraling?*
- Mijn klanten willen graag weten waar ik voor sta
 - Als de onderdelen er maar zijn tegen de juiste prijs, dan boeit het mijn klanten volgens mij verder niets wat ik wil uitstralen

Score:
... ptn.

- 3) *Hoe denkt u over marketing in het algemeen?*
- Marketing is alleen maar gebakken lucht en niets voor de automotieve sector
 - Met goede marketing zou ik meer omzet kunnen maken, denk ik

Score:
... ptn.

- 4) *Wat vindt u van imago en identiteit?*
- Hiermee kan ik mij profileren naar mijn klanten toe en onderscheiden tegenover mijn concurrenten
 - Imago en identiteit zijn belangrijk voor grote bedrijven als Philips, niet voor grossiers

Score:
... ptn.

- 5) *Hoe belangrijk is consistentie in uitstraling voor uw klanten?*
- Klanten merken volgens mij echt niet of we consistent zijn in wat we doen en uitstralen
 - Bewust of onbewust, als je het goed doet, dan merken klanten dat op termijn echt wel en daarmee verstevig ik de onderlinge relatie

Score:
... ptn.

- 6) *Wat vindt u nu van uw eigen logo en huisstijl?*
- Met mijn logo en huisstijl laat ik zien wie ik ben en waar ik voor sta
 - Het kleedt leuk aan, zodat het minder saai is, meer hoeft ook niet. Lekker zo laten dus.

Score:
... ptn.

- 7) *Durft u echt keuzes te maken die u op korte termijn omzet zou kunnen kosten?*
- Als mij dat op langere termijn meer oplevert zal ik dat zeker doen
 - Omzet vandaag is belangrijker dan een mogelijke omzet morgen, dus ik pak nu alles wat ik kan krijgen

Score:
... ptn.

- 8) *Hoe belangrijk is communicatie voor u?*
- Verspilling van geld. Mijn klanten kennen mij en vinden mij ook zo wel
 - Met de juiste communicatie kan ik meer nieuwe klanten vinden en bestaande klanten beter behouden

Score:
... ptn.

- 9) *Wat zegt het begrip "waarden" u als in de waarden waar u voor gaat, waar u voor staat en wat u overal in wilt laten doorschemeren?*
- Met mijn waarden gedefinieerd weet ik waar ik op moet letten en kan ik daardoor makkelijker en sneller beslissingen nemen in het belang van mijn onderneming
 - Dat zegt mij helemaal niets, daarmee verkoop ik geen onderdelen

Score:
... ptn.

- 10) *Hoe denkt u de slag met uw concurrenten te kunnen winnen naar de toekomst toe?*
- Door te doen zoals ik altijd al gedaan heb, het gaat toch goed?
 - De tijden veranderen en dus verander ik mee. Door ook te werken aan mijn identiteit en waarden ben ik beter voorbereid om de concurrentieslag aan te gaan.

Puntentelling

Tel de volgende punten bij elkaar op:

Vraag 1:	a. = 0 ptn.	b. = 5 ptn.
Vraag 2:	a. = 5 ptn.	b. = 0 ptn.
Vraag 3:	a. = 0 ptn.	b. = 5 ptn.
Vraag 4:	a. = 10 ptn.	b. = 0 ptn.
Vraag 5:	a. = 0 ptn.	b. = 10 ptn.
Vraag 6:	a. = 5 ptn.	b. = 0 ptn.
Vraag 7:	a. = 10 ptn.	b. = 5 ptn.
Vraag 8:	a. = 0 ptn.	b. = 5 ptn.
Vraag 9:	a. = 10 ptn.	b. = 5 ptn.
Vraag 10:	a. = 5 ptn.	b. = 10 ptn.

Mijn totaalscore is:

... punten

Uitslag:

15 t/m 35 punten

U bent niet bezig met zaken als marketing en communicatie. U vindt waarschijnlijk dat de juiste onderdelen op de juiste tijd op de juiste plaats het enige is dat telt voor uw klanten.

Waarschijnlijk bekommert u zich niet om zaken als imago en uitstraling, omdat u hier geen tijd voor vrij wil maken of het maar gebakken lucht vindt. Hoewel het potentieel ter verbetering ontzettend groot zal zijn, is een open blik een absolute vereiste om de vruchten te plukken van onze Masterclass. Gezien het lage niveau van acceptatie en commitment van uw kant raden wij u aanmelding voor de Masterclass af omdat de investering u te weinig zal opleveren.

40 t/m 55 punten

U weet links en rechts wat van marketing en communicatie af en weet misschien ook wel dat het u voordelen oplevert. U bent echter te druk met andere zaken of weet niet goed waar te beginnen en hoe aan te pakken. U wilt wel leren hoe u uw zaken nog beter kunt regelen zonder veel extra investeringen. Omdat u er in het verleden maar zijdeling mee bent bezig geweest, is er nog heel wat aan te pakken. U zult niet alleen veel opsteken van deelname aan onze Masterclass, na afloop zult u met uw groeiende commitment grote stappen kunnen zetten ten koste van de concurrentie. Uw inzet blijft echter wel een vereiste.

60 t/m 75 punten

U bent waarschijnlijk regelmatig bezig met marketing en communicatie. De voordelen zijn u duidelijk en u hebt in het verleden al met meer of minder succes uw onderneming structureel georganiseerd om tot een afgewogen imago te komen. Voor u weinig geheimen meer. Deelname aan onze Masterclass Marketing & Communicatie levert u met name de kans op om te bekijken of u nog steeds op koers ligt. Het biedt mogelijkheden om de puntjes op de i te zetten en om alles op een hoger plan te tillen en te structureren.

Bijlage 2: Planning

Bent u klaar voor deelname aan onze Masterclass Marketing & Communicatie? In theorie kunt u in de hoogste versnelling binnen vier maanden volledig alles op de rit hebben! Uiteraard is een aangepast tempo dat lager ligt ook mogelijk.

Activiteit	wk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Module 1: Identiteit en imago																			
1	Vorbereiding Havam																		
2	Deel 1: Sessie 1 en 2 (4 uur)																		
3	Analyse																		
4	Deel 2: Presentatie resultaten (2 uur)																		
Module 2a: Huisstijl																			
1	Vorbereiding & briefing																		
2	Creatie huisstijl & website																		
3	Afronding & presentatie																		
Module 2b: Houding en gedrag																			
1	Workshop sessie (4 uur)																		
2	Wrap-up & presentatie (1 uur)																		
Module 3: Visie en missie																			
1	Strategische sessie (2 uur)																		
2	Presentatie (1 uur)																		
Activiteit	wk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Snelst mogelijke schema. In de praktijk zal de Masterclass tussen vier en zes maanden duren, afhankelijk van de progressie snelheid.

