

Het begint in de schoolbanken

# Auto's verkopen is mensenwerk

TEKST MARJOLEIN SIMONS FOTOGRAFIE RALDO NEVEN

*Herald Verhagen: 'Stagiaires zijn volwaardig lid van het team'*



kweekvijver nodig van de juiste mensen die veel weten en kunnen.'

Mensen zorgen voor de beleving

Coachen en begeleiden

En daar blijft het niet bij: eenmaal binnen is er volop aandacht voor het begeleiden en coachen van de werknemers. Dat gebeurt zowel individueel als in groepsverband. Belangrijk daarbij is volgens Herald dat iedereen zich gewaardeerd voelt en kansen krijgt zich te ontwikkelen. 'Leerling-medewerkers zijn bijvoorbeeld een volwaardig lid van ons team en jonge mensen kunnen veel kennis opdoen van onze oudere teamleden.' Dat laatste vindt Herald bovendien een mooi proces, het zorgt ervoor dat er geen kennis verloren gaat wanneer een oudere werknemer het team verlaat. Is dit dan waarom Citroën Bertens zo goed scoort? Herald: 'Natuurlijk is er geen eenduidig antwoord op de vraag waarom wij het beter doen dan de markt en zijn het allemaal kleine dingen die samen tot zo'n mooi resultaat leiden. Maar onze visie over het binnenhalen, coachen en opleiden van de juiste mensen speelt absoluut een grote rol.' ■

Met een breed aanbod in zowel de particuliere als de zakelijke lijn en volop aandacht voor de wensen van de klant en voor ontwikkelingen in de branche, doet Citroën Bertens het beter dan de markt. Toch denkt directeur Herald Verhagen dat het vooral de aandacht voor de eigen mensen is waar zijn bedrijf haar succes aan te danken heeft.

Binnenhalen en opleiden

Het is een typerende situatie: Herald laat weten iets later te zijn voor het interview voor Regio Business, omdat hij eerst een groep ROC-leerlingen wil verwelkomen in zijn bedrijf. 'We organiseren een paar keer per jaar een rondleiding voor studenten van de BOL- en BBL-opleiding', vertelt hij onder het koffiehaken enthousiast, 'en ik wil de leerlingen graag persoonlijk ontvangen. Het zijn misschien wel mijn

toekomstige werknemers!' Het blijkt geen populaire praat maar een serieuze optie: de jongeman die de rondleiding verzorgt is zelf als stagiair bij Citroën Bertens gestart. Stagiaires in dienst hebben is iets wat duidelijk past bij de filosofie van het bedrijf: zelf het eigen personeel binnenhalen en opleiden. 'Werknemers zijn het belangrijkste, zij zorgen voor de juiste beleving bij de klant. Sterker nog, zij kunnen je bedrijf maken of breken. We hebben daarom een

**Citroën Bertens**

Kapitein Hatterasstraat 21  
5015 BB Tilburg  
T 013-5423030  
E [tilburg@goedbeterbertens.nl](mailto:tilburg@goedbeterbertens.nl)  
I [www.goedbeterbertens.nl](http://www.goedbeterbertens.nl)

