



Een 'Westerse stage' in China

Ontwikkeling en implementatie van een
ICT, multimedia en design project.

China, 10 Juni 2008



AFSTUDEERVERSLAG VOOR FONTYS HOGESCHOOL IMD

Gegevens student

Naam student: Carlo P.A Koppens
Studentnummer: 2061239
Opleiding: Fontys - Ict Multimedia en Design (IMD)
Afstudeerperiode: Januari - Juni 2008
Aantal werkdagen: 100

Gegevens bedrijf

Naam bedrijf / instelling: Anshan Yixing Décor Co., Ltd.
Afdeling: N.v.t.
Plaats: Provincie Liaoning, Lisan district, Anshan, China
Naam bedrijfsbegeleider: Derek Li
Functie van de bedrijfsbegeleider: Directeur

Gegevens docentbegeleider

Naam docentbegeleider: Jan Oonk
Emailadres: j.oonk@fontys.nl

Gegevens verslag:

Titel afstudeerverslag: Een 'Westerse' stage in China
Ontwikkeling en implementatie van een
ICT, multimedia en design project.
Datum uitgifte afstudeerverslag: 10 Juni 2008

Getekend voor gezien
door bedrijfsbegeleider

18 April 2008



Voorwoord

China is een land die zich in razend tempo ontwikkeld. Het lijkt steeds meer op een markteconomie, die door vraag en aanbod wordt gestuurd. Overal om je heen wordt er gebouwd, en het inkomen per hoofd van de bevolking stijgt. Hierdoor krijgen Chinezen steeds meer toegang tot nieuwe markten zoals ict-, internet-, media- en luxeartikelen waarbij de vraag naar specialistische kennis hoog is. In de nabije toekomst wil ik graag met China zaken doen, deze afstudeerstage leek me daarom de uitgelezen kans om dit land eens van dichtbij mee te maken voor een langere periode.

Een stagebedrijf vinden is in China niet even gemakkelijk, maar ik ben uiteindelijk goed terechtgekomen bij het bedrijf *Anshan Yixing Décor*, gelegen in het Noord-Oosten van China. Het vooropgestelde hoofddoel is om de onderneming professioneler te laten functioneren en communiceren. Dit projectdoel wordt behaald door het uitvoeren en toepassen van ICT-, multimedia-, communicatie- en design gerelateerde opdrachten.

Ik wil bij deze mijn bedrijfsbegeleider Derek, personeel en begeleidende docent bedanken voor de zeer leerzame en fijne periode. Ik heb met veel plezier gewerkt aan dit geslaagde afstudeerproject, en heb daarnaast ook veel geleerd van de Chinese cultuur en werkwijze. Om een beetje van de sfeer te kunnen proeven, is dit verslag rijkelijk geïllustreerd met een selectie foto's uit de digitale bijlage.

Veel lees en kijkplezier.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	7
1. Inleiding	16
1.1. Aanleiding van het onderzoek	16
1.2. Opbouw van het rapport	16
2. Het bedrijf	18
2.1. Bedrijfsprofiel	18
2.2. Missie en visie	20
2.3. Organigram	20
2.4. Beschrijving opdrachtgever	20
3. Doelstelling en probleemstelling	22
3.1. Doelstelling van de opdracht	22
3.2. Doelstelling binnen het onderzoek	22
3.3. Probleemstelling	22
3.4. Deelvragen op de probleemstelling	22
4. Onderzoek	23
4.1. Vooronderzoek	23
4.2. Onderzoeksmethodieken	26
4.3. Onderzoeksanalyse	27
4.4. Onderzoeksresultaten	31
4.5. Conclusies en aanbevelingen	32
5. Concept- en productontwikkeling	33
5.1. Voorstellen op basis van de onderzoeksresultaten	33
5.2. Keuze van producten	33
5.3. Realisatie / Implementatie	38
5.4. Toelichting op de producten	46
6. Trajectbeschrijving	47
6.1. Doorlopen fases	47
6.2. Drempels	47
7. Reflectie	49
7.1. Terugblik op onderzoek, resultaten en realisatie	49
7.2. Evaluatie verwachtingen theorie & praktijk	49
Bronnen / Literatuurlijst	52
Bijlage I - Plan van aanpak	54
Bijlage II - Digitale bijlage	61





Samenvatting

Deze scriptie gaat over de afstudeerstage bij Anshan Yixing Décor, een handelsonderneming gelegen in het Noord Oosten van China in de stad Anshan. Dit bedrijf is exporteur van decoratieve artikelen gemaakt uit voornamelijk natuurlijke materialen zoals bijvoorbeeld kippen van stro, vogels van veren en vlinders met glitter. Waarbij het gehele proces van ontwerpen, vormgeven, produceren en distributie wordt geregeld. Productieaantallen van orders kunnen variëren van 1.000 tot 500.000 stuks of hoger, die men vervolgens exporteert naar een haven in meestal Europa.

Jaarlijks zijn enkele beurzen waarop men de producten presenteren, wat een ontmoetingsplaats is voor handelaren vanuit het buitenland. Om bestaande en nieuwe klanten te (blijven) boeien, wordt geprobeerd om vernieuwende producten te laten zien. Daarom werkt men op het bedrijf ook met een eigen design afdeling, waar concepten worden uitgewerkt. Doel is altijd om grote importeurs te vinden die grote orders plaatsen.

Ondanks dat Anshan Yixing Décor de laatste jaren aardig is gegroeid, gaat het momenteel minder goed. De prijzen stijgen erg snel in China en de concurrentie is groter dan 5 jaar geleden. Klanten zijn daarom ook meer kieskeurig want die willen een goed product, sterke prijs en betrouwbare service. Het bedrijf toont een aardig gebrek hieraan, wat tot gevolg heeft dat klanten het vertrouwen verliezen en dus niet meer overgaan tot (vervolg)orders. Door middel van verschillende (IMD) ICT-, multimedia-, communicatie-, en designopdrachten uit te voeren wordt de interne en externe communicatie verbeterd. Hierdoor zal er professioneler worden gewerkt, waardoor het klantenvertrouwen zich kan herstellen.

Het project start met een uitvoerige analysefase, waar na vooronderzoek duidelijk wordt dat er veel knelpunten zijn op communicatief gebied. Er moeten verschillende opdrachten uitgevoerd worden, om ervoor te zorgen dat het bedrijf weer professioneler gaat communiceren. Tijdens de ontwerp- en realiseringsfase zijn deze uitgevoerd en ook in het bedrijf geïmplementeerd. Zoals bij het communicatieplan bijvoorbeeld, waarbij de adviezen ook aangeleerd moet worden bij het personeel.

De conclusie na de stage op basis van de behaalde resultaten zijn positief. De vooropgestelde doelen zijn allemaal gehaald en het resultaat van het project heeft zeker invloed op het totale functioneren van het bedrijf. De aanbeveling is wel dat men de adviezen ook door blijft voeren in de toekomst, dan worden de voordelen op langere termijn nog beter zichtbaar. Belangrijkste is dat het bedrijf een professionelere uitstraling heeft gekregen en beter is gaan communiceren en functioneren. Met meer tevreden klanten zal uiteindelijk een hogere omzet worden behaald.



Summary

This report is about the graduate internship at Anshan Yixing Décor. A trade venture lain in the North East of China in the city Anshan. This company is exporter of mainly decorative articles who are made of natural materials. For example chickens made out of straw, birds with feathers and butterflies with glitter. The complete process of design, production and distribution is regulated. The amount within orders can vary from 1,000 up to 500,000 pieces or higher. These goods will then be exported to a nearby harbor in mostly Europe.

The company attends different fairs annually to present their products. This is a meeting ground for traders from different foreign countries. To keep current and new customers interested, they show their new products and designs which are developed in the design department. The company always aims to find large importers who can place large orders.

Despite the fact that Anshan Yixing is growing in the last years, momentarily the business is not so good. The prices are increasing very fast in China and the competition is much bigger than 5 years ago. For this reason customers became pickier, because they want a good product, strong price and reliable service. The company shows a lack of these, result now is that customers have lost confidence, and place less (continuation) orders. To carry out several (IMD) ICT, multimedia, communication, and design tasks, the internal and external communication will be improved. Because the organization will work more professionally, they will gain in more trust from customers, what will eventually lead to more orders.

The project started with an extended analysis phase, after research it became clear that there were many sticking points in the communicative area. The recommendation was that many several tasks must be carried out. To make sure that the organization will function more professionally. During the design phase and the realization phase the assignments have been carried out and also implemented in the company. For example the communication plan, the recommendations must also been learned by the staff.

The conclusion after the intern period based on the achieved results is positive. The planned goals have all been completed. The result of the project has certainly an influence on the way the company will function. The recommendation is to keep using the implemented assignments and recommendations. In the long term the advantages will be more visible. Most important is that the company has start working more professional nowadays. More satisfied customers will eventually give higher turnover.



Verklarende woordenlijst

Atomisme:

Een stelling dat werkelijkheid niet een geheel is en een directe relatie heeft met de taal.

Bureaucratie:

Is een organisatiestructuur die gekenmerkt wordt door aan regels onderhevige procedures.

Coalitie:

Is een beweging van mensen, organisaties die het maatschappelijke draagvlak voor een samenleving of samenwerking vergroot.

Entrepreneur:

In de functie van entrepreneur creëer je draagvlak voor nieuwe, innovatieve projecten.

IMD

Ict Multimedia en Design (afkorting voor opleiding van Fontys hogeschool).

Monsters (sample)

Er wordt één exemplaar van een bepaald product verzocht.

S.W.O.T analyse

Deze afkorting geeft aan welke gebieden worden geanalyseerd.

Strengths (Sterkten)

Weaknesses (Zwakten)

Opportunities (Kansen)

Threats (Bedreigingen)



1. Inleiding

Het vinden van een stageplaats in China was lastig, maar wanneer je bent aangekomen begint het pas echt. De cultuur, de taal, het eten, de leefgewoontes en de werkwijze is totaal anders, welcome to China! De uitvoering van een project in het verre buitenland brengt vele (aparte) ervaringen met zich mee, het is daarom ook een uitdaging om ondanks deze verschillen dit project succesvol uit te voeren. 'Anshan Yixing Décor' een middelgroot handelsbedrijf bood een stageplaats.



1.1. Aanleiding van het onderzoek

De meeste ondernemingen in China stonden vroeger onder toezicht van de overheid, winsten werden grotendeels afgedragen en verliezen gecompenseerd. Tegenwoordig zijn de wetten nog verder versoepeld en is er steeds meer sprake van een liberaal economisch systeem. Er komen steeds meer bedrijven bij, maar kampen wel met een serieus tekort aan goede managers en technische kennis op verschillende vakgebieden. Bij het stagebedrijf is dit ook het geval, er is geen kennis in huis om de bij hun aanwezige problemen te analyseren en te verbeteren.

Het stagebedrijf ziet momenteel een daling in het aantal klanten, dit komt naast de toenemende concurrentie ook door het gebrek aan kwaliteit. Ze werken niet professioneel genoeg en kunnen daarom niet aan de hoge service eisen van de (potentiële) klant voldoen. Uit monsteraanvragen volgen steeds minder orders, en bestaande klanten plaatsen steeds minder nieuwe. Dit probleem is hoofdzakelijk het gevolg van de slechte communicatie binnen de organisatie, dit moet tijdens het project opgelost worden.

Er wordt gestart met een onderzoek, waaruit conclusies en aanbevelingen worden gedaan. Vanuit een voorstel wordt dan samen met het stagebedrijf de strategie bepaald, waarin staat omschreven welke opdrachten uitgevoerd zullen worden. Binnen het project wordt er vooral gericht op de uitvoering van (IMD) ICT-, multimedia-, communicatie-, en design opdrachten. De uit te voeren opdrachten moeten wel relevant zijn voor het organisatie.

1.2. Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 geeft informatie over de onderneming, hoofdstuk 3 beschrijft de doelen- en probleemstelling. Hoofdstuk 4 beschijft vervolgens de onderzoeksprocessen, met conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 5 worden de realisatie en implementatie van de ontwikkelde producten beschreven. In hoofdstuk 6 en 7 staat informatie over het procestraject en wordt er gereflecteerd.



2. Het bedrijf

2.1. Bedrijfsprofiel

Deze handelsonderneming opent zijn deuren in 2002 onder de naam 'Anshan Yixing Gift Co'. Met één vestiging gelegen in het centrum van Anshan, dit is een middelgrote stad in de provincie Liaoning. De regio staat bekend om zijn staalproductie en de aanwezigheid van natuurlijke materialen. Na drie jaar is de specialisatie van cadeauartikelen naar decoratieartikelen gegaan, deze artikelen zijn vooral bestemd voor de bloemen- en decoratiebranche. De naam is toen veranderd naar het huidige Anshan Yixing Décor Co.

De belangrijkste productcategorieën die worden aangeboden zijn :

- Decoratieartikelen (Voor in huis, tuin, feesten, bruiloften etc.).
- Decoratieartikelen voor showrooms en winkels.
- Fruit, bundels.
- Vogels.
- Vlinders.
- Decoratieve potten, schalen.



Men werkt met deze natuurlijke materialen omdat de regio deze het meest voor handen heeft, wat het voordeel geeft dat je goedkoper producten kunt aanbieden. Wel blijft men het hele proces beheren. Vanaf het maken van ontwerpen tot productieproces en export wordt door dit Chinese bedrijf geregeld, en dit alles in opdracht van meestal een Westerse klant. Daarnaast is het uitvoeren van specifieke klanteisen ook mogelijk zoals waterdichtheid, een specifieke kleur, afmetingen, materiaalkeuze en dergelijke is geen probleem.

Naast de huidige collectie artikelen probeert men jaarlijks vernieuwende productlijn(en) toe te voegen, deze worden in samenwerking met een ontwerper en een bedrijf ontwikkeld. De nieuwe productlijnen worden gepresenteerd op verschillende beurzen, wat een ontmoetingsplaats is voor (nieuwe) handelaren uit het buitenland. Hier worden offerte's en monsteraanvragen ingediend, en is voor dit bedrijf de drukste tijd van het jaar.

De marktpositie is op dit moment zwakker dan tijdens de oprichting, dit is te wijten aan meerdere factoren. De prijsstijging van materialen, de stijgende wisselkoers, de inflatie en de toenemende regels spelen daar een grote rol in. Tegenwoordig is er meer concurrentie waardoor het aanbod voor klanten groter is geworden. Het bedrijf heeft zich al die jaren niet aangepast waardoor het nu achterloopt op de concurrentie. Dit betreft vooral de onderdelen binnen communicatie, die de werking van het hele bedrijf aantasten.



2.2. Missie en visie

Het bedrijf heeft zelf geen missie of visie omschreven, maar na meerdere gesprekken werden de doelen wel duidelijk.

Missie

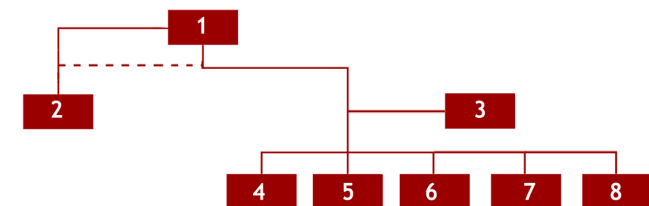
Er was 20 jaar geleden in China nog geen sociaal stelsel zoals we dat in Nederland al kennen. Geld verdienen was er toen dus erg belangrijk, omdat je naast jezelf daarmee ook je ouders, familie, kennissen en vrienden kon ondersteunen. Daarom is de missie altijd het succesvol voortbestaan van de onderneming, en het verdienen van meer geld. De money buddha van het bedrijf (foto rechtsboven) helpt daarbij.

Visie

Dat het bedrijf verder mag groeien in de toekomst, dit willen ze bereiken door het geven van betere service en kwaliteit. Zodat de klantenkring zich kan uitbreiden en het aantal orders zal gaan stijgen.

2.3. Organogram

Momenteel wordt de onderneming gerund door de eigenaar en stagebegeleider Derek (foto linksboven) en heeft 6 personeelsleden in dienst, waarbij ieder personeelslid zijn eigen taak heeft. De plek voor de stagair binnen de organisatie is naast de directeur, waar wekelijks verantwoording aan wordt afgelegd. Het personeel werkt zelfstandig, maar voerde ook in opdracht taken uit voor het project. Het organogram ziet er als volgt uit:



Legenda:

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 1: Directeur | 5: Orderverwerker |
| 2: Stagair | 6: Financiën |
| 3: Manager, persoonlijke assistent | 7: Kwaliteitcontroleur |
| 4: Offreerder | 8: Telephoniste / Receptioniste |

2.4. Beschrijving opdrachtgever

De opdrachtgever heet Derek Li (foto linksboven), een 34 jarige getrouwde man en heeft een zoon van 11. Deed als voorstudie Engelse taal en is gaan werken bij een handelsonderneming. Na acht jaar besloot hij voor zichzelf te beginnen, en startte zijn eigen onderneming in een andere richting. Het is een eerlijke hardwerkende man, die elke dag een gebed doet aan zijn buddha's. Moet vaak weg naar bedrijven en contactpersonen.



3. Doelstelling en probleemstelling

De onderneming wil graag verder groeien en hogere omzetten behalen, maar ziet de laatste jaren de concurrentie in de markt toenemen en de prijzen stijgen. Daardoor is het moeilijker geworden om (grote) orders binnen te halen. In een steeds zwaarder wordende handelsbranche is het daarom goed jezelf te blijven ontwikkelen. Helaas heeft deze onderneming dit tot op heden niet (goed) gedaan en de gevolgen zijn nu juist extra zichtbaar, omdat het momenteel in de branche wat slechter gaat. Het aantal klanten en (vervolg)orders neemt af, en is te wijden aan de matige communicatie-, service- en managementkennis binnen de organisatie.

3.1. Doelstelling van de opdracht

De opdrachtgever wil dat zijn bedrijf professioneler gaat functioneren en communiceren, en wil daarnaast meer leren over de Westerse manier van werken. Om deze doelen te bereiken wordt er een toegepast onderzoek uitgevoerd. Door dit onderzoek zal aangetoond worden welke knelpunten zich op het gebied van interne- en externe communicatie voordoen. Deze zullen vervolgens worden verbeterd door ICT, design-, communicatie- en multimedia-opdrachten uit te voeren. De doelstelling is verder omschreven door middel van de SMARTIC criteria, deze vindt u op pagina 54....

3.2. Doelstelling binnen het onderzoek

Het onderzoek dat in de eerste vier weken uitgevoerd wordt zal veel meer inzicht geven. Het doel van dit onderzoek is om de knelpunten van de onderneming goed te analyseren, om zo tot de juiste conclusie(s) te komen. Op basis van de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek wordt het project verder vormgegeven, er wordt dan een keuze gemaakt voor verschillende producten. Deze producten worden vervolgens ontwikkeld, getest en ingevoerd. De gewenste eindsituatie is om de producten succesvol in het bedrijf te implementeren, doordat zal het bedrijf beter communiceren en functioneren met een hogere serviceverlening. Op langere termijn levert dit een betere marktpositie op.

3.3. Probleemstelling

De probleemstelling is dan als volgt te omschrijven: "Hoe kan ik Anshan Yixing Décor professioneler laten functioneren en communiceren door middel van digitale media?"

3.4. Deelvragen op de probleemstelling

- Is het mogelijk om Chinezen een 'Westers(werk) model' bij te brengen?
- Is het mogelijk de interne- en externe communicatie te verbeteren op korte termijn?
- Is het mogelijk om processen door middel van ICT gerelateerde opdrachten te verbeteren?

4. Onderzoek

Vanaf het moment van aankomst begint het onderzoek al, want alles wat je meemaakt is nieuw. De omgeving, de mensen, de taal en de cultuur is compleet anders en dit geldt ook voor de manier van werken. Het is dus belangrijk om daar tijdens het onderzoek meer over te leren. Het is wel de bedoeling om producten te ontwikkelen, die men ook blijft gebruiken tot lang na de stageperiode. Het onderzoekstraject is onderverdeeld in verschillende faseringen. Na het voor- en methodiekenonderzoek volgt de interne en externe analyse. Uit alle resultaten zullen dan conclusies en aanbevelingen naar voren komen.

4.1. Vooronderzoek

Het vooronderzoek is nodig om een juiste diagnose te stellen. Hieruit komen problemen en kansen naar voren die aangepakt zullen worden. Tijdens het werken is geanalyseerd en vergaderd met het personeel en de bedrijfsbegeleider. Er zijn maar enkele personeelsleden die redelijk Engels spreken, dus het blijkt dat een tolk vaker nodig zal zijn. Het vooronderzoek resulteerde ondanks het taalverschil in de eerste inzichten, met als diagnose een te laag niveau op het gebied van management en communicatie:

- Er is geen website of kennis deze zelf te onderhouden.
- Er is geen communicatieplan in het bedrijf aanwezig.
- Er zijn geen leveringsvoorwaarden.
- Het meeste personeel is eerder passief dan actief.
- Interne en externe communicatie onvoldoende bij personeel en directie.
- Service naar klanten is matig.
- Er zijn veel vragen over handel doen met Westerse klanten.
- Kennis van fotografie is slecht, gemaakte productfoto's zijn niet goed.
- Photoshop is aanwezig, maar onvoldoende kennis in het gebruik ervan.
- Showroom is te vol ingericht en onduidelijk.

Na dit eerste onderzoek zijn er al enkele verbeteracties denkbaar, en wordt de richting duidelijker. Maar om echt tot de kern van het probleem te komen wordt er eerst nog een verdere analyse uitgevoerd. De problemen worden dan verder in kaart gebracht, zodat er betere oplossing(en) op maat geboden kunnen worden.

De strategie en werkwijze voor het verdere onderzoek is:

- Analyseren en inzicht verkrijgen met behulp van verschillende onderzoeksmethodieken. (Interviews, werkvergaderingen, observatie, meewerken, bedrijfsbezoeken)
- Uitvoeren van een interne- en externe analyse binnen de organisatie.
- Resultaten, conclusies en aanbevelingen.





4.2. Onderzoeksmethodieken

Via verschillende methodieken (manieren) is er eerst veel informatie verzameld over de organisatie. Door vooral meewerken, observeren en vragen kom je veel te weten over de problemen. De belangrijkste bevindingen en notities zijn gedaan via:

Observatie

Middels observatie krijg je een redelijk inzicht in de manier waarop Chinezen werken en op sociaal vlak functioneren.

Problemen:

- Teveel personeel. Elk personeelslid heeft een eigen taak, maar heeft het niet echt druk.
- Niet al het personeel werkt even hard en gemotiveerd.
- Ze weten niet hoe ze het beste nieuwe klanten kunnen werven.
- Er is maar weinig initiatief tot zelfontplooiing, deze wordt ook niet gestimuleerd.

Interviews

Tijdens het meedraaien op de werkvloer, werden interviews afgenomen. Deze gesprekken waren meestal met één persoon, en zijn in een informele setting afgenomen.

Problemen:

- Ze willen wel leren, maar weten niet hoe.
- Ze nemen geen initiatief, en wachten beslissingen van de baas af (vrij normaal in China).

Bedrijfsbezoeken

De voorbereidingen voor de belangrijke Canton fair zijn in het voorjaar goed merkbaar. De directeur moet wekelijks gemiddeld 3 dagen weg, op bezoek naar verschillende vaak kleine bedrijven. Ieder heeft zo zijn specialiteit, zoals de nebloemen maker op de foto links. Daar wordt samen een nieuwe productlijn ontwikkeld op basis van eerder ingediende ontwerpen. Tijdens de onderzoeksfase zijn meerdere bedrijven bezocht in meerdere steden.

Problemen:

- Directeur moet overal naartoe, en licht personeel niet goed in hoelang hij wegblijft.
- Door lange afstanden soms meerdere dagen weg, waardoor het overzicht wegvalt.
- Er wordt veel besproken bij bedrijfsbezoeken, maar er wordt vrijwel niks genoteerd.
- Aangeleverde designs van Westerse ontwerpers zijn niet duidelijk, ze vullen dit zelf aan.

Werkvergaderingen

De setting is meer formeel, de directeur neemt de huidige stand van zaken door.

Problemen:

- Het afgelopen jaar was financieel slecht.
- Personeel geeft te weinig eigen inbreng en feedback.
- Minder klanten dan vorig jaar.
- Na offerte aanvragen, komen tegenwoordig minder orders.
- Er is niet echt sprake van specialisatie, het artikel aanbod is wellicht te breed.

4.3. Onderzoeksanalyse

In de onderzoeksanalyse worden de oorzaken en gevolgen van de geïdentificeerde problemen nader bekeken. Uit alle gegevens en verdere praktijkervaringen zijn verschillende modellen opgesteld; de omgeving van de organisatie wordt eerst nader bekeken door middel van een **externe analyse**:

Organisatiestructuur in relatie met...

Dit schema geeft een goed overzicht over de organisatie in relatie met de omgeving. Vooral naar de invloeden die van buitenaf komen. China is een totaal ander land met een lange geschiedenis, wat een totaal andere (werk) cultuur als gevolg heeft.

	Bureaucratie	Entrepreneur	Coalitie	Atomisme
Omgeving	- Druk - Redelijk stabiel - Marktgroei	- Ontwikkeling - Hectisch	- Zwart geld - Hoge doelen	- Eer - Gezicht(sverlies)
Bedrijfsbestuur	- Weinig controle - Top-down - Vrij	- Volwassen - Weinig regels	- Overleg - Samenwerking - Coalitie vorming	- Naïef - Helpende hand - Kernwaarden
Werknemers	- Respect - Onzeker - Afhankelijk	- Niet stressbestendig - Volgzaam - Oplettend	- Zeer loyaal - Zeer sociaal - Traditioneel	- Onzelfstandig
Traditionele voorbeelden	- Communisme - Boeddhisme	- Windenergie - 1e viral campagne	- Chinese cultuur	- Anshan Yixing

Bevindingen van externe communicatie van de organisatie

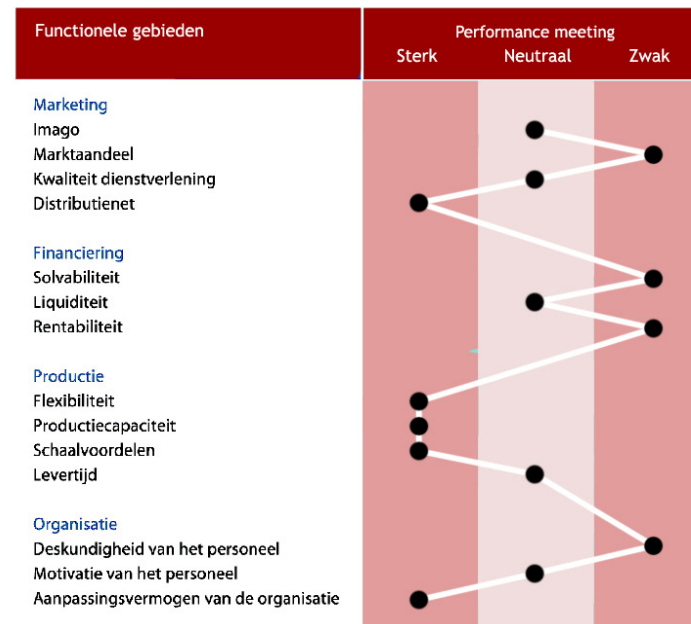
De externe communicatie is slecht en met slechte ervaringen uit het verleden wordt niet veel gedaan. De oorzaak is de slechte aansturing en ontwikkeling van personeel en directie.

De volgende problemen doen zich voor:

- Service is onvoldoende
- Klantenvertrouwen staat niet hoog in het vaandel.
- Reactiesnelheid emails, prijsopvragen en dergelijke is te traag.
- Er worden calculatiefouten gemaakt bij offertes, waardoor de klant kan afhaken.
- Matige opmaak van offerte, en leidt tot vragen bij klanten.
- Deelt mee aan beurzen, maar heeft weinig beurskennis en nog steeds niet in verdiept.
- Specialisatie is misschien niet duidelijk naar klanten toe.
- Beloftes kunnen niet altijd nagekomen worden.
- Geen duidelijke planning
- Geen opmaak van notities bij besprekingen en het maken van afspraken.

Performance meting

Het invullen van een performance meting geeft de huidige stand van de organisatie weer. Dit schema geeft snel een overzicht in de sterke en zwakte punten. Als het onderdeel gemiddeld scoort, is er gekozen voor 'neutraal'



Model balanced scorekaart

In dit model zie je het perspectief van de organisatie verdeeld in 4 onderdelen. Hier kun je te weten komen hoe het er 'nu' voor staat, en hoe men zich ontwikkelt met de visie gericht op de toekomst.

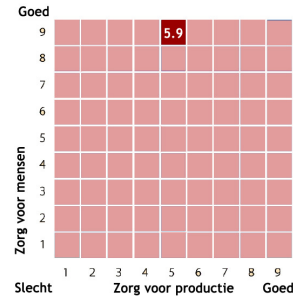
Klanten perspectief			Innovatief perspectief		
Tevreden klanten			Kwalitatief portfolio		
0	Aantal klanten		-	Behaalde verbeterdoelen	S
-	Klant tevredenheid	D	0	Order portfolio	D
+	Monster aanvragen	S	+	Nieuwe makers/producenten	S
-	Herhalende orders	S			
0	Specifieke designaanvragen	S			
Financieel perspectief			Interne perspectief		
Verkoopgroei			Effectieve processen		
0	Omzetcijfers	D	-	Kennis/Kwaliteit personeel	S
-	(Netto) Winst		+	Motivatie personeel	S
+	Omzet nieuwe designs	S	-	Interne communicatie	
-	Omzet oude designs	S	-	Externe communicatie	
			0	Leercurve personeel	
Legenda					
+	Boven de norm				Stijgende prognose
0	Op de norm				
-	Beneden de norm				Dalende prognose

Leiderschapsdiagram

In een leiderschapsdiagram krijg je overzicht in de stijl die de leider hanteert. Robert Blake en Jane Mouton hebben deze leiderschapsstijlen onderzocht en weten te vertalen naar een diagram. De leiderschapsstijl voor de directeur Derek is komen te liggen bij theorie 5.9, deze is voorgelegd en besproken.

Productie:

De leider zoekt vaak naar tussenoplossingen en wil graag gezien worden door zijn medewerkers. Er is een matige werkdruk, en de leider neemt weinig risico en kiest vaak de gulden middenweg. Verder is er matig initiatief op het gebied van productiviteit, nieuwe ontwikkelingen blijven uit en kritiek op het personeel is niet aanwezig of onvoldoende.



Zorg voor mensen:

De medewerkers hebben vertrouwen in de baas en respecteren hem. De baas vindt het belangrijk om goed voor zijn personeel te zorgen, onderdak en eten wordt bijvoorbeeld altijd door Derek betaald. Hij zorgt zelfs zo goed voor zijn personeel, dat sommige daar wellicht misbruik van maken.

S.W.O.T analyse

Een S.W.O.T (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analyse brengt inzicht in de sterke en zwakke kanten afgezet tegen mogelijkheden en bedreigingen. Daarbij geeft het een globaal inzicht over het bedrijf afgestemd op de branche. Het is geen diepgaand onderzoek, maar geeft informatie over de kansen die (nog) te benutten zijn in de markt.

Sterke factoren:

- 1: De onderneming zit in een aantrekkelijk marktsegment, als je het goed aanpakt.
- 2: De toegang tot natuurlijke bronnen is (nog) zeer groot. En er wordt (nog) niet veel gekeken naar het milieu.
- 3: Productieprocessen verlopen nu nog makkelijker en sneller dan in Westerse landen.

Zwakke factoren:

- 1: De interne en externe communicatie is niet optimaal, de manier van werken verschilt nogal met die in het Westen. Wat voor ons vanzelfsprekend is, kan in China onbekend zijn.
- 2: Er is een gebrek aan kennis op het gebied van marketing & management.
- 3: Er is geen enkele vorm van multimedia om de onderneming extern te presenteren.
- 4: Als je kijkt naar de producten van Anshan Yixing, dan zijn deze niet altijd gedifferentieerd. Dit betekent dat sommige producten vaak lijken op die van de concurrentie, kopiëren van elkaar is aan de orde van de dag in China.

Kansen

- 1: Op veel gebieden is er door de enorme ontwikkeling/groei steeds meer behoefte aan gespecialiseerde kennis. Deze kennis kan door Chinezen zelf ontwikkeld worden, maar als daarop gewacht wordt, komt er vanzelf een gat dat steeds lastiger te dichten is.
- 2: Westerse bedrijven kunnen hun kosten verlagen door te outsourcen in China.
- 3: Een paar workshops en een handelsmissie zijn niet voldoende om de mogelijkheden van China goed te benutten. Deelnemen aan een communicatiestructuur waarbij je contact houdt met andere Nederlandse en Chinese MKB ondernemers kan dan nuttig zijn. Op deze manier verwateren de contacten niet die worden opgedaan.

Bedreigingen:

- 1: De prijzen stijgen de laatste jaren aanzienlijk door de economische groei, dus onder andere ook de lonen. De kosten nemen toe, wat resulteert in hogere verkoopprijzen.
- 2: Huidige klanten maar vooral nieuwe klanten reageren terughoudend op deze prijsstijging (van materialen). In de meeste gevallen willen ze aan deze prijsstijging nog niet toegeven. Soms moet er dan toch een order worden aangenomen met een lager winst percentage, wat direct invloed heeft op het eigen bedrijfsresultaat.
- 3: De problemen op sociaal en politiek gebied stijgen met de economische welvaart.
- 4: China is een land waar organisatorische problemen aan de orde van de dag zijn.

Bevindingen van interne communicatie van de organisatie

Ook bij het interne werkproces komen er ook problemen aan de orde:

- Er worden geen verbeteringsprocessen op gang gezet.
- Er is geen kwaliteitscontrole op monsters, voordat deze verzonden worden.
- Verzending van monsters slordig ingepakt met weinig bescherming.
- Het personeel houdt elkaar niet op de hoogte.
- Er vindt geen extra controle plaats voordat offerte's verzonden worden.
- Codering van artikelen is niet uniform.
- Communicatie naar productiebedrijven vergt veel tijd.
- Communicatie met ontwerpers gaat moeizaam.
- Er is geen marketingstrategie, het bedrijf weet niet wat dit is.
- Taken worden niet goed aan elkaar overgedragen.
- Personeel durft niet altijd beslissingen te nemen, vragen veel na.

Gevolg is dat klanten het vertrouwen verliezen, en daarom minder snel overgaan tot het geven van een order. Bijvoorbeeld een nieuwe klant vraagt een offerte, en door een rekenfout wordt er een veel te hoge prijs gegeven. Niet iedere klant zal dan over de prijs contact opnemen, maar haken dan af. Dit zijn domme fouten die relatief makkelijk voorkomen kunnen worden, en geven de organisatie daarnaast een slechter imago.

4.4. Onderzoeksresultaten

Het onderzoek voldoet aan de eis van validiteit, de verkregen resultaten komen van:

- Directeur Derek en het personeel.
- Ambtenaar uit Anshan, werkzaam voor het midden en klein bedrijf.
- Contactpersonen en ontwerpers bij productiebedrijven.

De personen die mee hebben geholpen dragen een grote waarde toe aan het onderzoek.

Deze handelsonderneming ziet na een stijging in de afgelopen jaren een terugname in het aantal klanten. Verschillende ontwerpen werden vorig jaar goed ontvangen op beurzen, maar klanten gingen toch niet over tot het geven van orders. Dit is het gevolg van de slechte communicatie, service en kwaliteit. Al de acties die ondernomen noemen worden hebben een verband met elkaar, want samen zorgen zij ervoor dat de interne- en externe communicatie zich zal gaan verbeteren. Bij de uitvoering en implementatie van deze acties is een juiste mix vinden tussen de Westerse en Chinese werkcultuur ook belangrijk, de ontwikkelde onderdelen zullen uiteindelijk toch door Chinezen in gebruik worden genomen. De onderneming wil ook de uitgewerkte onderzoeken als verslagen aangeleverd krijgen.

Antwoorden op deelvragen

Is het mogelijk het bedrijf de Westerse werkwijze bij te brengen?

Ja, door veel herhaling en oefening is dit mogelijk. Er moet wel een goede combinatie gevonden worden tussen de Westerse en Chinese werkwijze.

Is het mogelijk de interne- en externe communicatie te verbeteren op korte termijn?

Ja, maar de resultaten in de zin van meer tevreden klanten bijvoorbeeld worden pas op langere termijn beter zichtbaar.

Is het mogelijk om processen door middel van ICT gerelateerde opdrachten te verbeteren?

Ja, een website met online catalogus bijvoorbeeld biedt uitkomst, maar een te technisch product kan niet goed door de organisatie zelf worden onderhouden.

Het is daarom een reëel doel dat Anshan Yixing Décor professioneler kan gaan functioneren en communiceren.

Wat moet er nu in werkelijkheid worden opgelost?

Uit meerdere verrichte metingen komt naar voren dat het communicatieve niveau niet op orde is. Als het gaat om de productie van een order en de kwaliteit daarvan scoort Anshan Yixing best goed. Maar dit alleen zorgt er niet voor dat klanten tevreden blijven en dat verkopen zullen stijgen, in deze steeds moeilijk wordende handelsbranche hebben ze zich niet verder ontwikkeld. Door middel van een methodische aanpak zullen oplossingen worden voorgedragen en ingevoerd, samen zullen zij er voor zorgen dat het bedrijf op korte en lange termijn beter zal gaan functioneren en communiceren. De meest nuttige problemen zullen in het project worden opgelost met behulp van verschillende IMD gerelateerde opdrachten.

4.5. Conclusies en aanbevelingen

Bij dit hoofdstuk wordt er een inventarisatie gemaakt van de meest belangrijke aspecten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, daaruit komen conclusies en aanbevelingen:

Conclusies

De organisatie doet zaken met vrijwel alleen maar Westerse klanten die service, communicatie, kwaliteit en vertrouwen belangrijk vinden. Omdat Anshan Yixing Décor niet aan deze eisen kan voldoen, haken huidige klanten af en komen er steeds minder nieuwe bij. De organisatie weet niet hoe ze dit probleem kunnen oplossen, en hebben daar ook nog geen pogingen toe ondernomen.

Belangrijke conclusies:

- Personeel en productiebedrijven maken misbruik van de goedheid van de directie.
- Personeel ontvangt beloningen, zonder daarvoor echt gepresteerd te hebben.
- Strenger optreden is noodzakelijk, en het personeel zou zich ook moeten ontwikkelen.
- Het personeel is eerder passief dan actief, het kan een stuk sneller en efficiënter.
- Men geeft soms een onzekere indruk over hoe ze zaken aan moeten pakken.
- Interne en externe communicatie is niet goed.
- De organisatie heeft geen multimediale communicatiemiddelen, zoals een website.
- Wat een Westers bedrijf als normaal beschouwd, kan hier volstrekt onbekend zijn.
- Imago van de onderneming minder goed door eerder gemaakte fouten bij klanten.
- De werkwijze / cultuur is in China natuurlijk anders dan in Westerse landen.
- Westerse klanten zijn niet tevreden over de communicatie en service.

Aanbevelingen

De aanbeveling is dat er professioneler gecommuniceerd en gewerkt moet worden, die meer is gericht op een Westers werkmodel. Als de organisatie dit niet binnen aanzienlijke tijd doet, zullen er nog meer verliezen gedraaid gaan worden. De oorzaken en gevolgen van de organisatie zijn werkwijze is voorgelegd, de volgende aanbevelingen zijn gedaan:

- Het heeft geen nut om één uitgebreide opdracht uit te voeren, veel onderdelen presteren zo onder de maat dat zoiets geen toegevoegde waarde heeft voor de organisatie.
- Er zullen meerdere producten gemaakt moeten worden, die binnen meerdere afdelingen van het bedrijf in gebruik worden genomen.
- Opdrachten zijn vooral gericht op het vergroten en verbeteren van de service, management en communicatiekennis.
- De directie moet strenger gaan optreden en persoonlijke ontwikkeling stimuleren.
- De doorvoering van de opdrachten zal uiteindelijk leiden tot meer klantenvertrouwen.
- De resultaten van dit project zullen pas op langere termijn goed zichtbaar worden.
- Doorvoeren van deze adviezen is niet lastig, herhaling ervan is de sleutel tot succes.

5. Concept- en productontwikkeling

Het is dus niet mogelijk om met behulp van één enkel product de vooropgestelde doelstelling te halen. Daarom is gekozen voor de ontwikkeling van meerdere kleinere opdrachten, deze zullen ook geïmplementeerd worden tijdens de projectperiode. Niet alleen heeft het bedrijf nu de antwoorden op hun problemen, ze worden ook daadwerkelijk opgelost. Het eindresultaat wordt een sterke communicatieve basis.

5.1. Voorstellen op basis van de onderzoeksresultaten

Na afronding van het onderzoek, zijn de bevindingen voorgelegd aan directeur Derek in een persoonlijke vergadering. Alle aantekeningen en opmerkingen zijn besproken, en daar is overeenstemming over. Wetende dat er niet goed gepresteerd wordt, is kennis om dit te verbeteren niet aanwezig. De keuze van de te maken producten hebben het meeste nut voor de organisatie. Om op basis van de conclusies en aanbevelingen de vooropgestelde doelstelling te kunnen halen, is de ontwikkeling van meerdere producten nodig. Alle producten die daarna in het concept zijn voorgesteld werden goedgekeurd.

5.2. Keuze van producten

Hier volgt een overzicht van alle opdrachten die uit het concept zijn goedgekeurd:

- Showroom opnieuw inrichten.
- Logo digitaliseren.
- Adviesrapport interne en externe communicatie (+ doorvoeren).
- Bouwen en vormgeven van de website.
- Website optimalisatie google.
- Handleiding en uitleggen, overdragen beheer van de website.
- Poster voor ingang bedrijf.
- Photoshop workshops & werkboek.
- Design template.
- Meedraaien op Canton fair.

Tijdens de realisatiefase van deze opdrachten, kwamen er nog enkele punten en verzoeken aan het licht. Deze extra werkzaamheden konden vooraf niet worden voorzien, en waren niet in het stagewerkplan gepland. Het betreft vaak kleinere opdrachten, die naast de normale planning erbij zijn gekomen. Dit heeft geen invloed gehad op de uiteindelijke projectplanning, het betreft de opdrachten:

- Design en trends werkboek.
- Motivatie vergaderingen met personeel.
- Leveringsvoorwaarden opstellen.
- Quotation format.
- Fair tips handboek.

De motivaties voor alle opdrachten leest u op de volgende bladzijde:



Motivatatie voor gekozen opdrachten:

De motivatie voor de gemaakte opdrachten wordt hier bondig omschreven:

Showroom opnieuw inrichten

De showroom is slecht en druk ingericht en ook bijzonder smerig, terwijl klanten dit als een visitekaartje van je bedrijf zien. Dit wordt aangepast en daarbij worden adviezen en tips gegeven.

Logo digitaliseren

Het logo is met de hand ontworpen, er is geen digitale versie van beschikbaar. Het logo moest wel hetzelfde blijven omdat deze al herkend wordt door bestaande klanten op verschillende fairs. Het logo wordt alleen digitaal gemaakt, zodat deze ook gebruikt kan worden op de website, briefpapier en email layout.

Adviesrapport interne en externe communicatie

In dit verslag worden puntsgewijs de bevindingen en adviezen omschreven. De knelpunten die in het bedrijf worden aangepakt hebben betrekking op de interne- en externe communicatie. Dit verslag is voor de opdrachtgever, maar er wordt ook een versie gemaakt voor alle personeelsleden. Waarin de adviezen bondig worden uitgelegd, met nuttige tips over hoe om te gaan met (Westerse) klanten.

Bouwen / vormgeven van de website

Belangrijk voor de externe communicatie is een goed werkende website. Eis van de opdrachtgever was om deze niet te high tech te maken, omdat het personeel deze anders niet weet te gebruiken. Naast alle algemene informatie is er een portfolio en een apart inloggedeelte waar klanten de allerlaatste collectie kunnen zien. De inlog is belangrijk omdat in deze branche erg veel van elkaar wordt gekopieerd

Website optimalisatie google

De website moet ook te vinden zijn via de Westerse zoekmachine Google.

Handleiding + overdragen beheer website

Het schrijven van een duidelijke handleiding zodat het beheer van de website overgedragen kan worden. Ook komen er enkele lessen, om te zien of de websitebeheer wordt begrepen.

Poster voor ingang bedrijf

Het maken van een poster voor de ingang van het bedrijf, waarop klanten welkom worden geheten in hun eigen taal.

Photoshop workshops + werkboek

Er wordt een Photoshop werkboek geschreven. Met een stap voor stap uitleg hoe gemaakte product foto's het beste geretoucheerd en opgemaakt kunnen worden.

Design template

De externe designers werken niet uniform, en geven meestal te weinig uitleg over het ontwerp. Hierdoor gaat men zelf de lege ruimtes invullen waardoor fouten ontstaan. De designtemplate geeft de ontwerpers een leidraad waarop alles ingevuld moet worden.

Meedraaien op Canton fair

Op het einde van het project vindt de Canton fair plaats, waaraan Anshan Yixing meedoet. Het is de bedoeling om mee te helpen bij de inrichting van de beursstand.

Design/trends werkboek

Soms weten ze niet waar inspiratie opgedaan kan worden voor het maken van nieuwe ontwerpen. Daarbij zou de ontwikkeling op het gebied van kleurenleer of vormgeving bijvoorbeeld ook niet verkeerd zijn. Dit verslag omvat belangrijke website's en uitleg, waarmee designkennis ontwikkeld kan worden.

Quotation format

De digitale offerte is nu nog onduidelijk, en klanten mailen daarom vaak terug met extra vragen. Ontwikkeling van een betere versie van dit format is nodig.

Fair tips handboek

Een verslag met allerlei handige tips en trucs over het voorbereiden, beheren en inrichten en van stands op beurzen. Want hier blijkt men niks over te weten.

Motivatatie vergadering personeel

Het personeel is niet gemotiveerd. Door middel van enkele presentaties en vergaderingen wordt het personeel gestimuleerd om gemotiveerder en harder te werken.

Leveringsvoorwaarden opstellen

De onderneming had nog helemaal geen leveringsvoorwaarden opgesteld. Het is belangrijk om je klanten (vooraf) te informeren, zodat je juridische problemen achteraf kunt voorkomen.



5.3. Realisatie / Implementatie

In een afstudeerwerkplan zijn alle werkzaamheden vooraf ingepland. Maar naarmate de realisatie vorderde kwamen er wel enkele opdrachten bij, deze konden allemaal nog tijdens het project worden uitgevoerd en hadden verder geen effect op de planning. Het enigste verschil is dat de scriptie is verschoven tot na terugkomst in Nederland.

	Week	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17
1	Showroom opnieuw inrichten														
2	Logo digitaliseren														
3.1	Adviesrapport int./ext. com.														
3.2	Adviesrapport herschrijven Engels														
*	Tussentijdse rapportage														
4.1	Bouwen /vormgeven van website														
4.2	Website optimalisatie google														
4.3	Handleiding + overdragen beheer														
5	Poster voor ingang bedrijf														
6	Photoshop workshops + werkboek														
7	Design template														
8	Design/trends werkboek														
9	Motivatie vergadering personeel														
10	Leveringsvoorwaarden														
11	Quotation format														
12.1	Fair tips handboek														
12.2	Canton fair														
13.1	Scriptie verslag														
13.2	Photoslide														
13.3	Logboek DVD montage														

Volgens de planning wordt de realisatie en implementatie van de verschillende opdrachten omschreven:

Showroom opnieuw inrichten

Het eerste wat meteen opviel, was de slecht ingerichte en vieze showroom. De producten worden niet goed gepresenteerd. Er staan te veel producten bij elkaar waardoor je door de bomen het bos niet meer ziet. Aangezien klanten dit ook zien is de showroom geen mooi visitekaartje voor je bedrijf, en zet ook niet aan tot (meer) aankopen. Met het personeel is daarom samen de showroom leeggehaald, gepoetst en opnieuw ingericht. Er moet aan ze uitgelegd worden dat een showroom schoon en overzichtelijk hoort te zijn, en **van** inrichten snappen ze ook weinig. Tijdens het opnieuw inrichten kijkt het personeel mee, en worden tips gegeven. De overige 50 % is daarna vrij aardig door het personeel zelf ingericht.

Logo digitaliseren

Het huidige logo is 5 jaar geleden ontworpen in een visitekaart printshop en is daarom niet digitaal beschikbaar. Het hebben van een digitaal logo is nuttig maar ook nodig. Daarbij zal deze gebruikt worden bij de email layout, website, poster en toekomstige beurzen. Het verzoek om een nieuw logo te ontwerpen werd afgewezen, omdat deze al enige herkenning geeft aan (zoekende) klanten op beurzen. Het huidige logo is gescand vanaf een visitekaartje, en is met behulp van Photoshop digitaal gemaakt. Daarbij staat de kroon nu recht en is alles verder uitgelijnd.



Adviesrapport interne en externe communicatie

Tijdens de onderzoeksfase zijn meerdere communicatieproblemen omschreven. De organisatie wil graag weten welke dit zijn, hoe dit komt en wat eventuele oplossingen kunnen zijn. Onderverdeeld onder interne en externe communicatie staan er 21 conclusies in het communicatierapport, waarin bevindingen en adviezen puntsgewijs worden beschreven. Het voorbeeld 'externe communicatie onderdeel service', laat zien hoe:

Bevinding

Service staat altijd hoog in het vaandel bij importeurs, en wordt altijd gewaardeerd.

Momenteel is het personeel nog te passief, en zet zich niet voor de volle 100% in voor hun klanten. De service kun je op verschillende manieren verbeteren:

Advies

- Sneller reageren op emails, en denk mee met de importeur/klant.
- Neem zelf weer contact op met de importeur/klant.
Bijv.: Geen reactie na versturen van een offerte? Ga dan zelf weer contact zoeken
- Soms twijfelt het personeel of ze de importeur wel goed hebben begrepen. Als je twijfelt of iets niet (goed) begrijpt, dan is het slimmer om opnieuw contact te zoeken. Dit is altijd beter dan gokken, en om daarna het risico te lopen de opdracht verkeerd te hebben uitgevoerd. Dergelijke fouten doen geen goed aan het imago van je bedrijf.
- Klanten uit de decoratiebranche hechten ook veel waarde aan prijs en kwaliteit. Het moet er goed uitzien, een functie hebben, en daarnaast ook nog eens goedkoop zijn. Suggesties voor prijsverlagende aanpassingen bijvoorbeeld worden ook erg gewaardeerd.

Tijdens de verdere verloop van het project zijn deze adviezen meerdere malen uitgelegd aan het personeel en de directie. Chinezen schamen zich soms wanneer ze hetzelfde opnieuw moeten vragen. Daarom werd er vaak gecontroleerd en gekeken of alles werd begrepen, en alles moest vaak herhaald en meerdere malen uitgelegd worden. Het document is herschreven in het Engels en dient als naslagwerk.

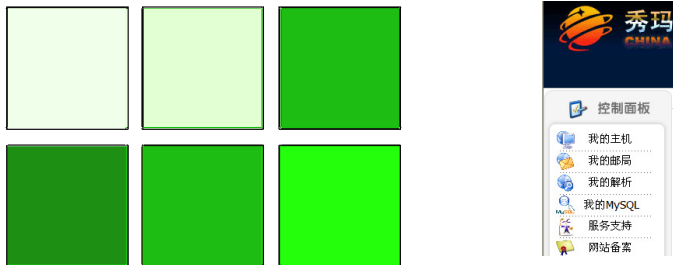
Bouwen / vormgeven van de website

De meeste bedrijven hebben tegenwoordig een website, omdat je hiermee aan je doelgroep kan laten zien wie je bent en wat je doet. De organisatie heeft geen website, of de kennis om deze zelf te onderhouden. Gesprekken met directeur Derek en het onderzoek hebben bijgedragen aan de uiteindelijke content van de website. Belangrijk is dat de onderneming via de website zichzelf kenbaar en aantrekkelijk maakt. Opties zoals een online verkoopwinkel is niet mogelijk, omdat het verkoop betreft gericht op vooral grotere aantallen. Het koppelen van prijzen aan producten in een catalogus is ook erg lastig, prijzen die worden opgevraagd bij productiebedrijven zijn altijd anders, en de hoeveelheid van de order heeft ook invloed op de prijs. Het was dus niet mogelijk om met dergelijke onderdelen op de website de organisatie verder te automatiseren.

De website wordt ontwikkeld met een Content Management Systeem (CMS), waarin het personeel de website zelf kan onderhouden. De content is vooral gericht op communicatie en verkoop van (actuele) artikelen. Nieuwe content voor de website kan worden bijgewerkt, los van andere activiteiten in de organisatie. De layout van www.anshanyixing.com is:

<i>Company profile</i> -Quality and Service -Our speciality -Our team	Beschrijving van het bedrijfsprofiel. Kwaliteit en service is belangrijk, vandaar een extra menu. Specialiteit(en). Een teamfoto van het personeel.
<i>Portfolio</i> -Birds -Butterflies -Decoration items -Fruit & Wreath	Het portfolio laat enkele topontwerpen zien die voorgaande jaren goed hebben verkocht. Dit portfolio laat zien wat de onderneming onder andere verkoopt. Het is verdeeld in de 4 belangrijkste productgroepen. Dat zijn de vogeltjes, vlinders, decoratie artikelen, fruit en bundels.
<i>Showroom</i>	Een 180 graden foto van de showroom.
<i>(Custom) Design</i>	Specifieke klantontwerpen kunnen uitvoeren is een toegevoegde waarde van het bedrijf, dus belangrijk om extra te vermelden.
<i>Fairs</i>	Op welke fair(s) zal de organisatie aanwezig zijn.
<i>Terms</i>	Vermelding van de levering- en betalingsvoorwaarden
<i>Contact information</i> Skype	Standaard informatie zoals fax, email en telefoonnummers. De mogelijkheid om te communiceren en/of vergaderen via Skype.
<i>Login / Logout</i>	De actuele catalogus met de nieuwste ontwerpen. Er is gekozen voor een wachtwoordbeveiliging om het kopiëren van deze nieuwe ontwerpen zoveel mogelijk tegen te gaan. Er kunnen meerdere gebruikersnamen en wachtwoorden aangemaakt worden, eventueel met een verlooptdatum.
<i>Catalog</i>	Pas nadat je bent ingelogd, komt dit menu in beeld. Met de meest actuele nieuwe ontwerpen die voor het nieuwe handelsjaar zijn. Ook dit menu heeft dezelfde 4 productgroepen.

De organisatie wou erg graag dat de kleur groen terugkomt in de website, omdat deze kleur natuur vertegenwoordigd en volgens Chinese traditie geluk brengt. Daarom is gekozen voor een groene kleurentemplate, die wordt gebruikt bij de verdere vormgeving van de website.



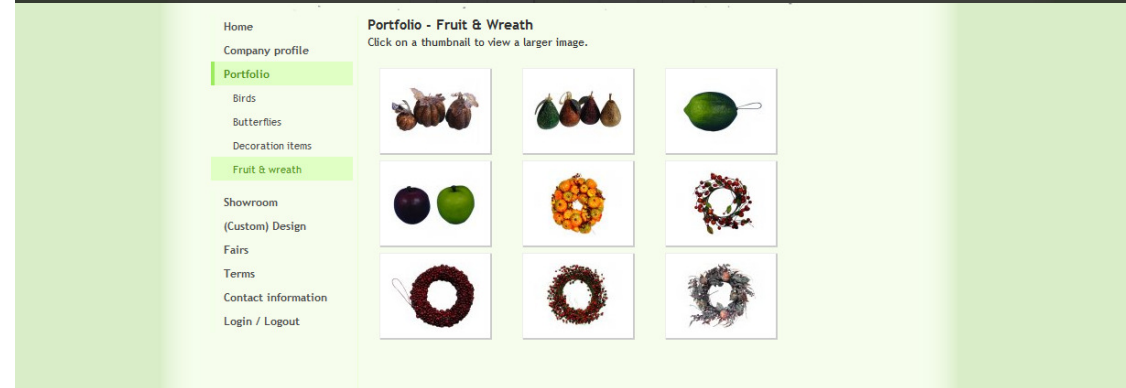
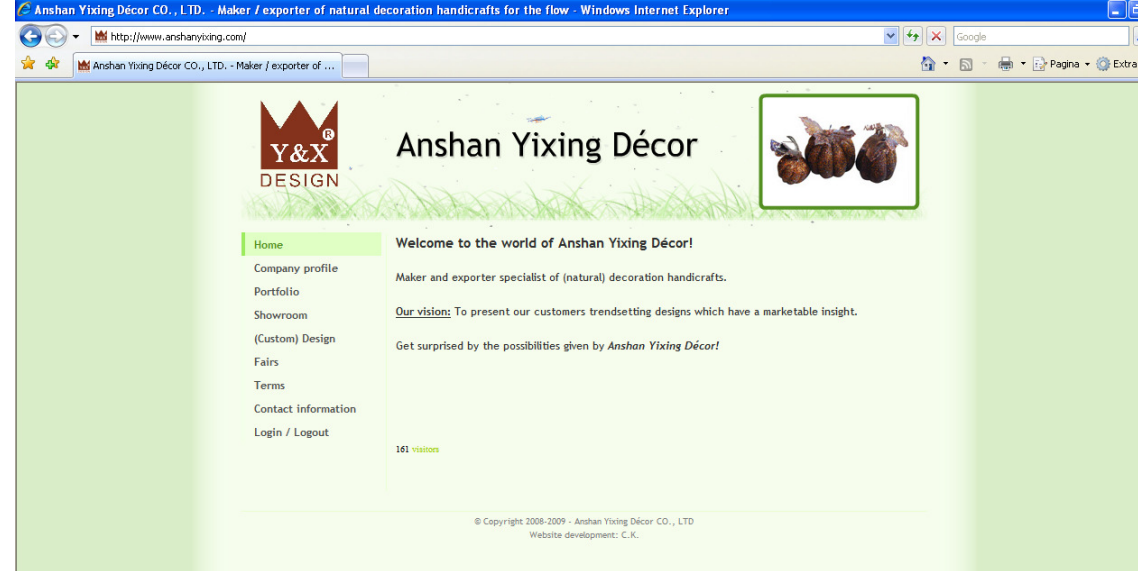
Het installeren van een CMS en het aanpassen van instellingen op een Chinese server is niet bepaald handig. Maar een programma als 'Google Translate' biedt uitkomst, waarin Chinese tekens soms te vertalen zijn. Er is gebruik gemaakt van het open source programma CMS-MS, om een CMS te schrijven vanuit niets in een Chinese database was niet rendabel.

In de CMS is een snelkoppeling tabblad gemaakt, die straks zal corresponderen met de handleiding. Op deze manier kan het personeel met behulp van de handleiding onderdelen op de website makkelijk aanpassen.

EDIT WEBSITE					
Template	Type	Owner	Active	Default	Move
Anshan Yixing template	Content	admin	✓	✓	⬇
Anshan Yixing template	Content	admin	✓	✗	⬇
Anshan Yixing template	Content	admin	✓	✗	⬇

Verdere eigenschappen website:

- Hitcounter.
- Flash animatie aan de bovenzijde.
- In de flash animatie zit een fotoviewer, deze laat actuele foto's van producten zien. Met behulp van een xml bestand worden deze random in flash geladen. Deze doorlopende slideshow kan door de beheerder in content worden aangepast.
- De catalogus en portfolio foto's zijn in thumbnails te overzien, maar kan ook in grotere versie als slideshow gezien worden.
- Aanmaken van wachtwoorden zodat klanten kunnen inloggen op een beveiligd gedeelte van de site. Op wachtwoorden kan een verlooptijd ingesteld worden.
- Beheren van foto's in het portfolio mogelijk.
- Beheren van foto's in de (beveiligde) catalogus is mogelijk.



Website optimalisatie google

De website moet ook makkelijk(er) te vinden zijn op zoekmachines. Dit bleek nog lastig, want er zijn immers een heleboel Chinese bedrijven die dezelfde producten aanbieden. Door allerlei technieken binnen de site toe te passen, is geprobeerd om een maximaal zoekmachine resultaat te behalen. Dit proces heet optimalisatie en heeft een toegevoegde waarde aan de externe communicatie, dit omvatte het volgende:

Aangeven website bij zoekmachine Google

Het marktaandeel van Google is in China 26%, maar in Europa ruim 76 %. Het is ook de bedoeling dat Westerse klanten de site vinden, dus aanmelden op Google is de beste keus.

Sitemap naar google webmasters uploaden

Een sitemap zorgt ervoor, dat gewijzigde content makkelijk kan worden bijgewerkt door de crawler van zoekmachines. Een crawler haalt website informatie op.

Tags in alle webpagina's

De meest belangrijke woorden die betrekking hebben op de onderneming zijn verwerkt in de templatecode van de website. Wanneer op bepaalde woorden wordt gezocht, kom je in de lijst met zoekresultaten. Een juiste combinatie van woorden geeft je site een hoger ranking.

Websiteheaders

Een goed geformuleerde websiteheader (titel die je bovenaan je browser ziet) maakt het voor zoekmachines ook makkelijker om je te vinden. En staat netjes voor de bezoeker.

Handleiding + overdragen beheer website

Door het schrijven van een handleiding wordt het beheer uitgelegd, personeelslid Jackie krijgt de verantwoording over het beheer van de website. De handleiding wordt uitgebreid omschreven, met een stap voor stap uitleg.

Dit is nodig omdat ze helemaal niks begrijpen van websitebeheer. Tijdens de overdracht van de website zal de uitgebreide handleiding worden afgegeven. In een aantal dagen is samengewerkt om het beheer uit te leggen, en om te zien of Jackie het heeft begrepen zijn er enkele kleine opdrachten opgesteld. Met behulp van de handleiding moest dan een telefoonnummer, tekst of foto worden aangepast. Na enige oefening en verdere uitleg ging dit goed, de website is daarom goed overgedragen.

Poster voor ingang bedrijf

Deze opdracht is niet noodzakelijk, maar het geeft wel extra cachet aan de ingang. Wanneer klanten het bedrijf bezoeken, worden ze op de poster welkom geheten in verschillende talen. Toen duidelijk werd dat er meerdere belangrijkere opdrachten bijkwamen, is het ontwerp van deze poster verder makkelijk gehouden (lage prioriteit). Ondanks meerdere verzoeken om een printshop te vinden, heeft het personeel dit niet geregeld. Daarom moest op kantoor noodgedwongen de poster in zwart-wit afgedrukt worden.



Photoshop workshops + werkboek

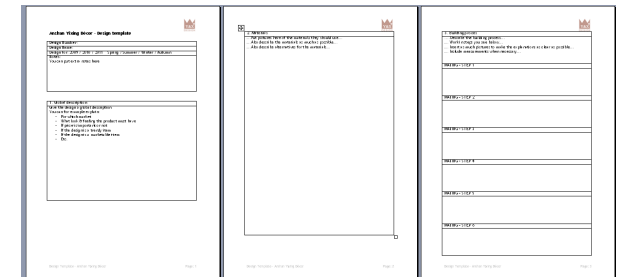
Er is ook al geen kennis van Photoshop, het verwijderen van een achtergrond bijvoorbeeld blijkt al een echte uitdaging te zijn. Ook is de kwaliteit van de gemaakte productfotomatieg, en dit is vaak het eerste wat de klanten zien. Een mooie vooral kleurechte foto helpt zeker om je product(en) beter aan de man te brengen, en te verkopen. Daar zijn acties voor ondernomen, aan de hand van workshops:

- Fotocamera instellen / gebruiken en uitleg over fotografie.
- Uitleg hoe de gemaakte productfoto's het beste in Photoshop bewerkt kunnen worden.
- Photoshop uitleg zoals het werken met lagen, kleurcorrectie ect.

Voor de bewerking van de productfoto's is een verslag geschreven, ook hier wordt alles weer duidelijk stapsgewijs uitgelegd ter naslagwerk. Photoshop leer je wel het beste door veel te oefenen, in de boekenwinkel is daarom een extra werkboek gekocht met alle beginhandelingen die je zou moeten weten in Photoshop.

Design template

De externe designers geven meestal onduidelijke uitleg over een nieuw ontwerp, waardoor deze verkeerd worden uitgewerkt bij de productiebedrijven. Dit kost extra tijd en geld wat voorkomen kan worden. De designtemplate is een formulier en geeft de ontwerpers een leidraad. Op dit formulier wordt zoveel mogelijk informatie gevraagd zoals kleuren, maten, materialen en eerste schetsen.



Design/trends werkboek

Deze branche is erg onderhevig aan kopiëren. De producten lijken daarom soms sterk op elkaar. Anshan Yixing Décor wil ook groeien, en meer kennis krijgen over het maken van ontwerpen. Zodat ze gedifferentieerde producten kunnen ontwikkelen ten opzichte van de concurrentie. Chinezen zijn minder creatief en hebben vaker moeite om zelf iets 'nieuws' te bedenken, ze weten niet waar ze op internet moeten zoeken om de juiste inspiratie op te doen. Er is een verslag geschreven die ze daarin op weg helpt:

- Trends op het gebied van kleuren, materialen (websitelinks).
- Links naar fotocollectie sites (bijv. zoeken naar vlinders).
- Voorbeeld websites van bedrijven met online catalogus (voor referentie, voorbeelden).
- Adviezen over boeken, die aangeschaft kunnen worden.

Zodat ze zichzelf ook kunnen ontwikkelen in het designen van nieuwe artikelen.

Het is een bundeling van informatie, en dient niet als hulpmiddel bij het kopiëren.

Motivatievergadering personeel

Het is algemeen bekend dat in Chinese bedrijven het aantal personeelsleden hoger ligt dan in Westerse landen, wat komt door de lage productiviteit. Het personeel voert de opgedragen taken altijd uit, maar als een klus geklaard is gaat men afwachten tot ze weer iets nieuws krijgen, dat is schijnbaar normaal in China. Het personeel is wel de motor van je organisatie, en het is belangrijk om ze daarom te (blijven) motiveren. Er zijn twee speciale vergaderingen voorbereid, en met behulp van een Powerpoint presentatie wordt het volgende duidelijk gemaakt:

- Vanaf voortaan verandering van manier van werken.
- Werk hard en je wordt ervoor beloond.
- Wat goed is voor het bedrijf is ook goed voor jou.
- Je kunt groeien als functie in de onderneming.
- Wil je iets leren? Vraag het dan / Snap je iets niet? Vraag het dan.
- Geen werk? Oefen Engels / Photoshop en vraag aan je collega's of je kan helpen.
- Niet elk half jaar vragen om een loonsverhoging.

Leveringsvoorwaarden

Er waren nog helemaal geen leverings- of bestelvoorwaarden geformuleerd. Eigenschappen zoals minimale afname en klachtenafhandeling zijn voortaan vastgelegd en staan op de website. Bij alle huidige en nieuwe klanten zijn de nieuwe leveringsvoorwaarden kenbaar gemaakt, met als onderdelen: order, betalingen, verschepping, aanvraag van monsters en klachtenafhandeling.



Y&X DESIGN
The terms of Anshan Yixing Decor

Dear..... (Client name).....
Herdy we send you our terms. We thank you in advance to consider these terms.

Order:
- Minimum order: above 5 000,- for each shipment.
- For items with prices less than USD 0.50 (pc), the minimum order is 3 cartons per item.
- Time schedule of the order depends upon the quantity, season and storage of the material.

Payment:
- If the order value is lower than 5 10,000, we ask for a 30% deposit.
- The rest of payment is to be settled by the time of shipment.

Shipping:
- The ocean freight fluctuate a lot, so we suggest our customers to accept the F.O.B. term.

Samples request:
- If samples are required, we kindly ask our customer to pay for the mailing charges.
- We send out the sampler as soon as possible. During fairs this schedule takes a bit longer, due to the busy sample production in that period.

Claims:
- If there are any defects/problems with the received order, notify us as soon as possible.
- We kindly request to send numerical picture of the detected goods.
- For claim that exceed over 51000, we ask for a formal inspection certificate issued by a competent authority, and send this certificate to us by email.
- After claim approval, we will make arrangements with our customer. Reimbursement or replacement of the goods is both possible.
- Claims that exceed the value of the goods with the defects can not be accepted.

* 1. no right can be led from these notifications
* 2. These regulations can change without previous notice
* 3. Prices are in USD

Quotation format

Wanneer een klant een offerte aanvraagt wordt er gebruik gemaakt van een quotation format. In dit excel bestand wordt allerlei informatie gegeven zoals afmetingen en prijs. Het oude formulier was niet goed, en is nu verbeterd en uitgelegd. De volgende punten zijn aangepast:

- Totale layout.
- Item code wordt vermeld.
- Het gebruik van afbeeldingen.
- Formule die de prijs berekend.

B		F		G		H		I		J		K		Q		R	
		ANSHAN YIXING DECOR CO.,LTD.															
email: m-aria@vip.163.com		REF NO:															
FAX: 0586 412 6369291		DATE:															
TO:		FROM:															
ATTN:																	
ITEM NO.		DESCRIPTION		ITEM NO.		PACKING		CTN SIZE		MEASUREMENT		UNIT		PRICE/UNIT		FOR ORDER	
		high square box with rope, size: 25' 25' 11cm, the same price for two making		11.111.111		6 48 55 55 87		0.40		PC		1.88					
		square box with flute in the middle, size: 25' 25' 7.5cm, the same price for two making		22.222.222		6 60 55 53 85		0.25		PC		1.88					
				33.333.333													

Fair tips handboek

Naarmate het project vordere, kwam de boodschap dat Westerlingen geen toegang krijgen tot de opbouw van de fair. Dit is raar, maar de verklaring lag aan de beveiliging. Die is strakker geworden door de hele Tibet discussie en de Olympische spelen. Om ze toch iets over stands uit te kunnen leggen, is daarom dit verslag geschreven met:

- Allerlei handige tips en trucs over beurzen.
- De inrichting van stands en runnen van je stand.
- Bijhouden van bezoekersgegevens, budget etc.
- Voorbeelden van goede inrichting.

Canton fair

De Canton fair is de grootste beurs van China, wekelijks worden hier verschillende beurzen gehouden. In mei 2008 was de 103^e versie van de decoration fair, met vele handelaren uit letterlijk alle landen van de wereld die hier zaken komen doen. Producten die bijvoorbeeld bij de Xenos in de schappen ligt, worden op deze fair gekocht. Helaas was het opbouwen van de stand niet mogelijk maar vanaf de opening is er wel een aantal dagen meegedraaid op de beurs, daar zijn verschillende activiteiten uitgevoerd:

- Op eerste dag aanpassingen verricht in de inrichting van de stand.
- Rondlopen en verkennen van de concurrentie.
- Helpen bij noteren van prijsopvragen.
- Helpen bij maken van foto's.
- Erg veel meekijken en luisteren.



5.4. Toelichting op de producten

Alle producten zijn met goed gevolg ontwikkeld en ingevoerd in de organisatie, de realisatie van dit project is zeker succesvol te omschrijven. Het personeel en directie zijn gemotiveerder en professioneler gaan werken, zelf zijn ze erg tevreden over de resultaten en vertellen erg veel te hebben geleerd van de 'Westerling'. Daarom is de vooropgestelde doelstelling zeker behaald. Ook zal dit project voor de verdere toekomst een succes zijn, op voorwaarde dat men deze nieuwe communicatieve manier van werken blijft aanhouden.

6. Trajectbeschrijving

6.1. Doorlopen fases

Analysefase

Na het doorlopen van de analysefase werd duidelijk dat er nog veel gedaan moest worden, het was dus niet mogelijk om maar voor één of twee opdrachten te kiezen. Om de doelstelling te behalen was het echt nodig om in de breedte te gaan werken, projectvoorstellen op basis van de bevindingen werden goed ontvangen.

Realisatie en implementatiefase

In deze fases zijn de voorstellen en bevindingen verder uitgevoerd, maar ook werd de 'Chinese way' duidelijk die vooral minder snel, creatief en direct is zoals in bijvoorbeeld Nederland. De 'Westerse' theorie die wij als vanzelfsprekend beschouwen, is niet altijd bekend in China. Het werken met Chinezen vergt nu eenmaal meer geduld en energie en het meeste personeel heeft geen hoge opleiding gehad. En daarom was het belangrijk om een duidelijke basis te leggen waarmee iedereen kan (leren) werken. Een soort handvat en handleiding voor de onderneming, waardoor het bedrijf beter kan gaan functioneren. Tijdens het realiseren van de verschillende opdrachten, werden deze ook uitgelegd en aangeleerd. Dit gehele proces is erg goed verlopen, ondanks de vele neveneffecten die een Chinese stage lastig maken.

Tijdens de stage zijn de werkzaamheden dagelijks bijgehouden in een online logboek, zodat deze door de begeleidende docent ingezien konden worden. Het onderhouden van (video)contact is verlopen via Skype. Ook is uitgebreid verslag gedaan van de werkzaamheden via een blogsite met allerlei teksten, foto's en video's.

6.2. Drempels

De stage bracht erg veel ervaringen met zich mee, de volgende waren toch de belangrijkste:

- Het vinden van een Chinees stageadres.
- Werken in een vreemde taal en cultuur.
- Het aanpassen aan een vreemde werkcultuur, en leren daar rekening mee te houden.
- Zelfstandig een probleem analyseren, en daar verbeteringen voor aandragen.
- Zelfstandig de aanbevelingen implementeren in de organisatie.
- Communicatieadviezen doorvoeren en blijven controleren.
- Om de directie te overtuigen dat ze echt anders moeten werken.
- Leren werken met een nieuw CMS pakket.
- Het nieuwe CMS pakket vereiste meer programmeer kennis. Dit was geen specialiteit, maar is verder ontwikkeld en daarom succesvol verlopen.
- Het bouwen van de website op een Chinese server, met alleen Chinese teksten.
- Om het personeel weer gemotiveerd aan het werk te krijgen.



7. Reflectie

7.1. Terugblik op onderzoek, resultaten en realisatie

Reflectie op eigen functioneren / ervaringen

Het heeft me veel moeite gekost om het personeel gemotiveerd en praktisch aan de slag te krijgen. Ieder personeelslid kan een positieve inbreng in de onderneming hebben. Door middel van positieve benadering en te benadrukken dat een goede werkhethiek ze hogerop in het bedrijf zal brengen, heeft zeker geholpen. Dus naast het implementeren van verschillende opdrachten, is het gelukt om een Westerse werkwijze in dit Chinese bedrijf te implementeren. Mijn functioneren tijdens het gehele project is zeer goed verlopen, wat ook terug te zien is in de bedrijfsbeoordeling. Het project heeft wel meer tijd en energie gekost dan wanneer dit in Nederland uitgevoerd zou zijn. De minimale uren zijn daarom ruim overschreden, omdat in Nederland nog aan de scriptie gewerkt moest worden. Het functioneren is door de stagebiedende organisatie als zeer goed beoordeeld, en we houden contact voor in de verdere toekomst.

Op welke manier heb ik kunnen werken aan mijn persoonlijke ontwikkeling?

Mijn rol binnen de onderneming was erg breed, en er werd veel van me gevraagd. Naast de vooropgestelde opdrachten moest ik me ook aanpassen aan hun taal, cultuur en manier van werken. Mijn grootste ontwikkeling is toch dat ik zelfstandig binnen de onderneming allerlei taken zelfstandig heb uitgevoerd, en dat deze met succes zijn afgerond en geïmplementeerd. Het was een grote uitdaging, en de voldoening is groot als het uiteindelijk ook lukt. Dit project zal bijdragen aan de ontwikkeling van de onderneming voor de komende jaren. Deze stage is de juiste ontwikkeling om van theorie naar de praktijk over te stappen. Het succesvol uitvoeren van dit project, is een perfect portfoliostuk.

7.2. Evaluatie verwachtingen theorie & praktijk

Naarmate het onderzoek vorderde, werd duidelijk dat er veel gedaan moest worden. Door de hoeveelheid verschillende opdrachten die er waren, kreeg het project een breed karakter. Toch hebben alle gedane werkzaamheden te maken met ICT, design en communicatie, waarbij de aanwezige theoretische kennis nuttig blijkt te zijn in de praktijk. Wel gaat het soms anders dan het is aangeleerd, maar de theoretische basis is zeker nuttig en nodig in de praktijk.





Bronnen / Literatuurlijst

Boeken

Drs. N.H.M. van Dam en Drs. J.A. Marcus, *Een praktijkgerichte benadering van Organisatie en Management*, 5^e druk, Wolters-Noordhoff, Groningen/Houten, 2002, ISBN-10: 9001210295.

Chinees voor dummies, Pearson Education Benelux, 2006, ISBN-10: 90-430-1224-6.

Drs. J.M.G. Floor en Prof. Dr. W.F. van Raaij, *Marketingcommunicatiestrategie*, 4^e druk, Stenfert Kroese, Groningen, 2002, ISBN: 90-207-3165-3.

Jan Remmerswaal, *Handboek groepsdynamica*, 7^e druk, Nelissen, 2004, ISBN: 90-244-1648-5.

Jan Jaap Verolme, *China Handboek*, Global Connection BV. , 2008, ISBN: 978-90-811751-1-1.

Jan van Wijk, *Succesvol afstuderen*, 1^e druk, Wolters-Noordhoff, 2007, ISBN: 978-90-01-5770.

Tijdschrift

Reed Elsevier, Februari 2008, pagina 78, onderwerp: marktaandeel explorer en mozilla.

Internet

Website	Toelichting	Webpagina's
Google	Zoekmachine Vertalen Chinese tekst(en) Optimaliseren website	http://www.google.com http://www.google.com/translate_t http://www.google.nl/webmasters/
MKB Nederland	Brancheorganisatie voor het midden en klein bedrijf.	http://www.mkbkansenchina.nl/
NL consulting	Portal managementkennis	http://www.hcg.net/content/html/209.asp
Kennislink	Kennis portal	http://www.kennislink.nl/web/show?id=173164
Htlmkit	Webtools bouwen website	http://www.htmlkit.com/services/favicon/
Xml-sitemaps	Genereert xml sitemap	http://www.xml-sitemaps.com/
CMS made simple	Cms pakket Voor hulp/discussies	http://www.cmsmadesimple.org/ http://forum.cmsmadesimple.org
Associated content	Tips voor beurzen	http://www.associatedcontent.com/article/652309/easy_set_up_and_tear_down_tips_for.html
1-2 manage	Management methodieken	http://www.12manage.com/
Studioartistx	Online tutorials	http://www.studioartistx.nl/tutorials/photoshop
Lexicon	Opleiding	www.txtxs.nl/artikel.asp?artid=96
Event lister	Evenementen zoek portal	www.eventlister.com/
Alistapart	lettertype embedden	http://www.alistapart.com/articles/dynatext
EFSA	Portal met importeurs	www.efsa.com
Millefiori	Portal over bloemen , planten, kleurentrends etc	http://www.millefiori.be



Bijlage I - Plan van aanpak

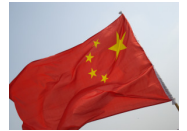
Voorwoord

Dit is de definitieve versie van het afstudeerstagewerkplan. Waar volgens de werkwijze van Roel Grit de opdrachten en werkwijze worden omschreven.

Contact informatie

Gegevens student:

Studentnr	2061239
Naam student	Carlo Koppens IMD 80
Stagedocent	Jan Oonk (j.oonk@fontys.nl)



Gegevens bedrijf:

Naam stagebiedende organisatie	Anshan Yixing Décor Co. Ltd.
Branche	Cadeau, verpakkingen en bloemenbranche

Achtergrond informatie

Dit bedrijf doet alles op het gebied van cadeauartikelen. Waarbij het hele proces vanaf het maken van ontwerpen, vormgeven van concepten, tot en met productieproces en distributie wordt doorlopen. De specialisatie van dit bedrijf ligt vooral in geschenken, gifts en decorartikelen, die voor de etalage-, cadeau-, en bloemenbranche bestemd zijn. Het scala van producten varieert van;

- Decoratieartikelen / Verpakingsartikelen / Poppen / Prikkers / Bijstekers /
- Potjes / Bakjes / Schalen / Manden / Vlechtwerk / Etalage artikelen
- Seizoen gerelateerde artikelen (pasen, kerst, halloween)

Deze producten worden vaak op grote schaal vervaardigd (van 5.000 tot wel 300.000 stuks of zelfs hoger). Men werkt ook met een eigen designafdeling, waar concepten worden uitgewerkt. Deze worden dan vervolgens gepresenteerd op beurzen, wat een ontmoetingsplaats voor handelaren uit het buitenland is. Daarbij vervaardigd men ook een klein deel aan designs die worden ingediend door de klanten zelf, met specifieke eisen voor het product. Denk dan bijvoorbeeld aan kleur, vorm, tekst, materialenkeuze, waterdichtheid en ga zo maar door. Er wordt altijd gekeken of het mogelijk is een product voor een klant te kunnen maken. Wel is elke regio in China gebonden aan bepaalde materialen, waar men ook rekening mee houdt.

De probleemstelling

Anshan Yixing is de laatste jaren aan het groeien, en ondervindt daar de nodige problemen van. Vijf jaar geleden is directeur Derek Li voor zichzelf begonnen. De manier van ondernemen is niet professioneel, gevolg is dat er op structurele basis van alles misgaat. Ik mag in alle afdelingen binnen het bedrijf meedraaien, om daarna te bepalen welke opdrachten het meeste (positieve) invloed hebben op de onderneming. Enkele voorkomende probleemscenarios zijn:

- Te laat leveren / of leveren in een slechte kwaliteit.
- De aanpak en manier van werken is elke keer anders / Men leert niet van gemaakte fouten.

Hoofddoel is om de interne en externe processen te analyseren en te verbeteren. En dat door middel van een aantal IMD gerelateerde opdrachten. Ik kan de probleemstelling als volgt omschrijven:

“Hoe kan ik Anshan Yixing professioneler laten functioneren en communiceren d.m.v. digitale media”?

Wens van de stagebiedende organisatie is om het bedrijf de Westerse werkwijze bij te brengen. Belangrijkste daarbij is het verbeteren van de interne en externe communicatie.

De doelstelling

Een doelstelling is pas goed geformuleerd als er een concreet resultaat ligt aan het einde van de afstudeerstage. Daarom de doelstelling volgens de SMARTIC criteria(Jan van Wijk):

De SMARTIC doelstelling

Door onderzoek aantonen welke knelpunten zich op het gebied van interne en externe communicatie voordoen, om deze te verbeteren door ICT, design-, communicatie- en opdrachten uit te voeren.

S _____ Specifiek

Het beoogde doel is typerend voor de organisatie, deze is als volgt: Verbeter de interne en externe processen in Anshan Yixing d.m.v het uitvoeren van ICT, communicatie en design opdrachten.

M _____ Meetbaar

Deze eis houdt in dat de doelstelling meetbaar is. Ik ga aantonen dat de doelstelling behaald is door het uitvoeren van metingen. Hiermee toon ik de verschillen aan tussen aankomst en vertrek.

A _____ Ambitueus

Deze afstudeerstage is ambitueus en een uitdaging van formaat. Omdat ik afstudeer in een totaal ander land en cultuur, en probeer om binnen deze organisatie de interne en externe communicatie te verbeteren. Daarbij tracht ik om zover mogelijk de Westerse werkcultuur te implementeren.

R _____ Realistisch

De stagebiedende organisatie wil zijn interne en externe communicatie verbeteren volgens het Westerse model. Dit is niet te verwezelijken zonder de benodigde kennis in huis te halen.

T _____ Tijdgebonden

De doelstelling is gebonden aan tijd. In een periode van 3 maanden moeten de knelpunten van de interne en externe communicatie beschreven worden, om daarna de oplossingen te implementeren.

I _____ Inspirerend

Inspiratie geeft het vermogen om van binnenuit met passende oplossingen voor een probleem te komen. Dit inzicht verkrijg ik door het lezen van documentatie (over China), maar ook culturele uitstapjes dragen hieraan bij.

C _____ Competentieverhogend

De doelstelling is competentieverhogend; de voorstellen zullen bijdragen om de organisatie tot een hoger niveau te brengen. Het zal ze inspireren om de organisatie succesvoller te maken.

Acties

Ik ga op alle afdelingen meekijken, -helpen, -werken, analyseren en uitvoeren. Daarbij richt ik me op ICT, multimedia en design binnen het bedrijf. Vervolgens geef ik aanbevelingen die daarna uitgevoerd zullen worden. De doelstelling zal bijdragen aan de verdere ontwikkeling van:

- *Kwaliteit* van het algehele bedrijfsproces.

- *Kwaliteit* d.m.v. verbeterde interne/externe communicatie(personeel/klanten).

- Verbeterde doorlooptijd d.m.v verbeterde interne/externe communicatie(klanten,personeel).

Alle verbeteringen zullen zorgen voor een sterker imago en een hogere tevredenheid onder klanten.

Hoe is dit te constateren?

Door de verschillen (visueel) aan te tonen tussen aankomst (week 1) en vertrek (week 10).

Bijvoorbeeld: Het laten zien van de showroom in week 1 en week 10, en het beschrijven van de verschillen.“Zo deed het personeel het eerst , en zo is het geworden”

Is het meetbaar?

De verschillen tussen week 1 en 10 zijn te zien en te meten. Wel worden de grootste effecten pas goed zichtbaar op lange termijn.

Producten

Tijdens de stageaanvraag heb ik veel verschillende opdrachten omschreven, omdat toen nog niet duidelijk was welke onderdelen de hoogste prioriteit hadden. Nu na aankomst en het maken van enkele analyses heb ik gekozen voor de volgende opdrachten. In het motivatie verslag verklaar ik waarom ik juist voor deze opdrachten heb gekozen.

Communicatie
Bedrijfsanalyse (s.w.o.t).
Adviesverslag (m.b.t. interne en externe communicatie)
Inclusief het verkrijgen van theoretische diepgang (o.a. organogram / leiderschapstijl).
Adviesverslag herschrijven in Engels voor stagebedrijf (naslagwerk).
Motivatieverlag voor de gekozen werkzaamheden / opdrachten.
Design
Ontwerpen / vormgeven van een nieuwe website.
Ontwerpen van een poster voor de ingang van het bedrijf.
Zoeken van websites/bronnen met trendontwikkelingen / kleuren /designinformatie, zodat onderneming zichzelf kan ontwikkelen in designen van nieuwe producten.
Photoshop workshops geven aan Jackie (fotograaf en photoshopper).
Logo digitaliseren (Het ontwerpen van een nieuw logo is helaas niet toegestaan. Omdat het logo een vorm van herkenning is geworden door buitenlandse handelaren op bijvoorbeeld beurzen)
Kleine opdrachten die bijdragen aan de interne en externe communicatie. (o.a. email layouts / template maken voor quotation sheets / showroom inrichten /stands op beurzen inrichten etc.). Ook wil ik het personeel lesgeven waarom bepaalde tactieken nodig zijn, en welk effect deze hebben op hun (potentiële) klanten.
Ict
Maken website met de volgende inhoud: - Indien mogelijk cms (zodat het zelf beheren mogelijk wordt). - Webgalerij producten (voor iedereen toegankelijk). In deze galerij komen enkele producten die in voorgaande jaren goed hebben verkocht. - Webgalerij assortiment (alleen toegankelijk met wachtwoord). In deze galerij komen actuele producten, en is alleen toegankelijk met een wachtwoord. Die alleen aan klanten wordt gegeven waarmee een vertrouwensband is opgebouwd. Dit wil men om het kopiëren van producten zoveel mogelijk tegen te gaan. - Bedrijfsprofiel / contactinformatie / missie etc. - Website moet functioneel zijn, en er ook nog leuk uitzien. Verzoek is of het mogelijk is te werken met groene kleuren.
Handleiding voor beheer van de website (in het Engels).
Websiteoptimalisatie voor zoekmachines (vooral Google).
Algemeen
Voorlopig + definitief afstudeerwerkplan
Logboek op papier + Videologboek (DVD) over de cultuur, het leven en stagelopen in China.
Afstudeer scriptie.
Bijhouden van blogsite www.djck.nl/china .

Projectplanning

De planning gedurende het afstudeerproject:

Week 1 - Implementatiefase	Milestone
Globale oriëntatie in het bedrijf	
Bedrijfsanalyse (swot)	
Houden van gesprekken met personeel (voor de analyse / adviezen)	
Voorlopig afstudeerwerkplan	X
Week 2 - Analysefase	
Globale oriëntatie in het bedrijf (vaststellen welke opdrachten het meeste nut en positieve invloed hebben op de onderneming)	
Voorlopig afstudeerwerkplan	X
Verschillende bedrijfsbezoeken aan fabrieken	
Motivatief verslag voor gekozen opdrachten	
Showroom (fatsoenlijk) inrichten	
Week 3 - Analysefase	
Verschillende bedrijfsbezoeken aan fabrieken	
Adviesrapport voor verbeteren van de interne en externe communicatie	X
Definitief afstudeerwerkplan	X
Vormgeven van website + Digitaliseren logo	
Week 4 - Analysefase	
Adviesrapport voor verbeteren van de interne en externe communicatie	X
Adviesrapport interne en externe communicatie herschrijven in het Engels	
Na goedkeuring ontwerp → Starten met bouwen website	
Week 5 - Ontwerpfase	
Bouwen website	
Tussentijdse rapportage	X
Week 6- Ontwerpfase	
Bouwen website	
Website optimaliseren voor google	
Week 7- Ontwerpfase	
Afronden bouw van de website	X
Schrijven handleiding voor evt. beheer van de website	
Ontwerpen poster voor de ingang van het bedrijf	
Photoshop workshops geven aan Jackie (fotograaf en photoshop) + maken werkboek.	
Week 8 - Realiseringsfase	
Scriptieverslag	
Montage van videologboek (DVD)	
Week 9- Realiseringsfase	
Bufferweek → de mogelijkheid om alles af te ronden.	X
Scriptieverslag + Montage van videologboek (DVD)	
Week 10- Realiseringsfase	
Naar de Kanton Fair (start op 25 April, we vertrekken rond 18/19 April)	
In de avonduren → verder werken aan scriptieverslag en videologboek.	

Strokenplanning

Er zijn meerdere opdrachten die door elkaar lopen of tegelijk plaatsvinden. Daarom is er een strokenplanning gemaakt, wat een goed overzicht geeft en helpt bij het bewaken van de planning.

	Week	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Implementatiefase:													
1.0	Globale oriëntatie in het bedrijf													
	Analyse-fase													
1.1	Bedrijfsanalyse (swot)													
1.2	Gesprekken met personeel													
1.3	Voorlopig afstudeerwerkplan													
1.4	Bedrijfsbezoeken													
1.5	Motivatief verslag gekozen opdrachten													
1.6	Definitief afstudeerwerkplan													
	Ontwerp-fase													
2	Showroom opnieuw inrichten													
3	Logo digitaliseren													
4.0	Adviesrapport interne/externe com.													
4.1	Adviesrapport herschrijven Engels													
	Realiserings-fase													
5.0	Vormgeven van de website													
5.1	Bouwen website													
5.2	Website optimalisatie google													
5.3	Handleiding voor beheer website													
6	Tussentijdse rapportage													
7	Poster voor ingang bedrijf													
8	Photoshop workshops + werkboek													
9	Scriptie verslag													
10	Logboek DVD montage / Photoslide													
11	Kanton fair													

Verdiepingen / fundering

De cijfers in de eerste kolom laten zien welke opdrachten met elkaar in verband staan. Wanneer er een opdracht uitloopt, heeft dit ook invloed op die opdrachten die daaraan gelinkt zijn.

Kwaliteit

De kwaliteit wordt door deze maatregelen bewaakt:

- Het toepassen van milestone momenten op het einde van elke fase. Er zijn enkele voortgangs-controles (milestones) om ervoor te zorgen dat fouten/problemen op tijd kunnen worden opgelost.
- Wekelijkse update op de blogwebsite (www.djck.nl/china)
- Hier plaats ik het logboek, uren, foto's en video's over mijn stageperiode
- Tussentijdse beoordeling school
- Feedback en beoordeling van de stagebegeleider van Anshan Yixing

Doordat er bijna wekelijks een feedback moment plaatsvindt zal de kwaliteit van het project goed gewaarborgd worden. Zo kunnen eventuele problemen en/of complicaties tijdig worden besproken.

Controlerende functie

- Voor alle gemaakte (deel)opdrachten heeft de bedrijfsbegeleider een controlerende functie betreffende functionaliteit en toepasbaarheid (voor in de eigen onderneming).
- De begeleidende stagedocent(en) hebben een controlerende functie wat betreft de kwaliteit van de opgeleverde (deel)producten.

Hulpmiddelen

Ik ga tijdens de uitvoering van het project de volgende hulpmiddelen gebruiken om de opdrachten uit te voeren. Er zijn regelmatig interne vergaderingen en dan wordt alles nogmaals doorgenomen. Dit om miscommunicatie te voorkomen, en om ervoor te zorgen dat de opgeleverde producten straks goed bij het bedrijf aansluiten.

Onderzoek:	Internet / Bedrijf zelf / Interviews / Werkbesprekingen / Boeken
Tekstueel:	Microsoft Word / Excel
Video:	Pinnacle studio 11
Communicatie:	Email, Telefoon, Skype, MSN
Website:	Macromedia Dreamweaver, Flash, Joomla, WAMP, MySQL
Vormgeving:	Adobe Photoshop CS3, Adobe Illustrator
Blogsite:	Wordpress, Sothink Video Encoder

Tijdens mijn stage wordt ik bijgestaan om waar nodig te vertalen. Enkele personeelsleden spreken maar een paar woorden Engels. Lydia en Derek gaan me het meeste helpen met vertalen, hun Engels is stukken beter, en maakt het communiceren dan ook een stuk makkelijker.

Grenzen

Bijhouden van de bestede uren.

- Maken van een tussenrapportage in week 5.
- Volg de planning en probeer deze zoveel mogelijk na te komen.
- Wijk niet af van de vooropgestelde opdrachten.
- Wekelijkse vergaderingen met docent.
- Wekelijkse werkbespreking met de bedrijfsbegeleider.
- Bedrijfsbegeleider beoordeeld me na afloop van mijn stage.

Kosten baten risico's

Gebruik van materialen:	CD, DVD, prints, USB stick.
Exploitatiekosten:	Publiceren van de website en andere opdrachten, maar ook reiskosten, bellen, internet e.d. (Door het bedrijf vergoed)
Onvoorziene uitgaven:	Uitgaven die niet verwacht waren. Dit is vooraf niet vast te stellen.

Er is geen financiële stagevergoeding, wel worden de tickets, het onderdak en eten voor me geregeld.

Baten student

Dit afstudeerproject is een perfect portfolio'stuk, waarmee ik het volgende aan wil tonen:

- Ik kan (zelfstandig) verschillende bedrijfsprocessen analyseren.
- Ik kan (zelfstandig) oplossingen aandragen / testen.
- Ik kan (zelfstandig) opdrachten uitvoeren op communicatief, ICT of design gebied.
- Ik kan (zelfstandig) uitvoeren / ontwerpen / ontwikkelen.

- Samenwerken in een andere taal en cultuur.
- Succesvol afronden van vooropgestelde doelen.

Baten stagebiedende organisatie

De baten voor de stagebiedende organisatie;

- Inzicht in Westerse werkwijze.
- Efficiënter leren werken.
- Verbetering interne en externe communicatie.
- Behoorlijke verbetering van de communicatie via de website.
- Als je wordt bijgestaan door een personeelslid uit het Westen, vergroot dat het aanzien ten opzichte van officials en politieke figuren in de stad. (Deze hebben heel veel in te brengen namelijk).

Risico's

- Langdurige ziekte.
- Communicatiestoornissen./ fout aansturen van het personeel.
- Dat je een slechte begeleiding krijgt.
- Je ontwikkelde concept / producten blijken niet te werken.
- Buitenland

Is het risico acceptabel?

Gezien de omvang van de opdracht, en het aantal te bestede uren verwacht ik geen complicaties. Wel doe ik mijn stage versneld in 10 weken, en dan zou alles af moeten zijn. Het gemaakte werk wordt gecontroleerd, en met verschillende vergaderingen en milestone momenten houdt ik een goed overzicht over het gehele project. Mocht ik tijd tekort komen om te werken aan mijn afstudeerverslag, dan kan ik deze na terugkomst in Nederland afronden. Verder wil ik zo snel mogelijk starten met de bouw van de analyse en de website, om zo de risico's te spreiden.

Nadere bijzonderheden

1:Mijn stageperiode is qua uren even veel als ieder andere stage, maar vindt plaats in een korter tijdsbestek. Daarom is verzocht om de goedkeuring van het definitieve afstudeerstagewerkplan versneld af te handelen, wat inmiddels is geregeld.

2:Aan het begin van stageweek 10 vertrekken we (met al het personeel) naar de Kanton fair, om de stand in te richten en de beurs mee te draaien. Voordat we vertrekken wil ik alle andere opdrachten afgerond hebben. Na terugkomst in Nederland heb ik extra tijd om aan het scriptieverslag en het logboek DVD te werken, want na afloop van de beurs kom ik niet meer terug op het bedrijf in Anshan.

3:In de oorspronkelijke aanvraag stond dat ik op 28 Januari zou vertrekken. Op dat moment was het Chinees nieuwjaar en was het bedrijf gesloten. De nieuwe vertrekdatum werd 9 Februari en is overlegd met Jessica van de Wijdeven. De uren die voor de afstudeerstage staan lopen hierdoor geen gevaar.

4:Op 4 Mei keer ik weer terug naar Nederland, en dit is iets eerder dan aanvankelijk was gepland. Mijn stagebegeleider heeft besloten om me na de beurs vanuit Beijing naar huis te sturen, omdat de kosten van een ticket erg hoog zijn in het 'beursseizoen', wat volgens mijn begeleider niet afwoog tegenover de restende dagen die nog open staan. De uren die voor de afstudeerstage staan lopen hierdoor geen gevaar.

Bijlage II - Digitale bijlage

Bij dit verslag is ook een digitale bijlage toegevoegd. Beelden spreken echter meer tot de verbeelding dan woorden, en daarom is er een photoslide gemaakt. Om zo een goed beeld te krijgen van de ervaringen in China. Een aantal van de mooiste foto's uit deze digitale bijlage zitten ook in dit verslag verwerkt.

De digitale bijlage is af te spelen op de pc, met software zoals Windows Media.

