

Hoe kom je in
beweging?



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

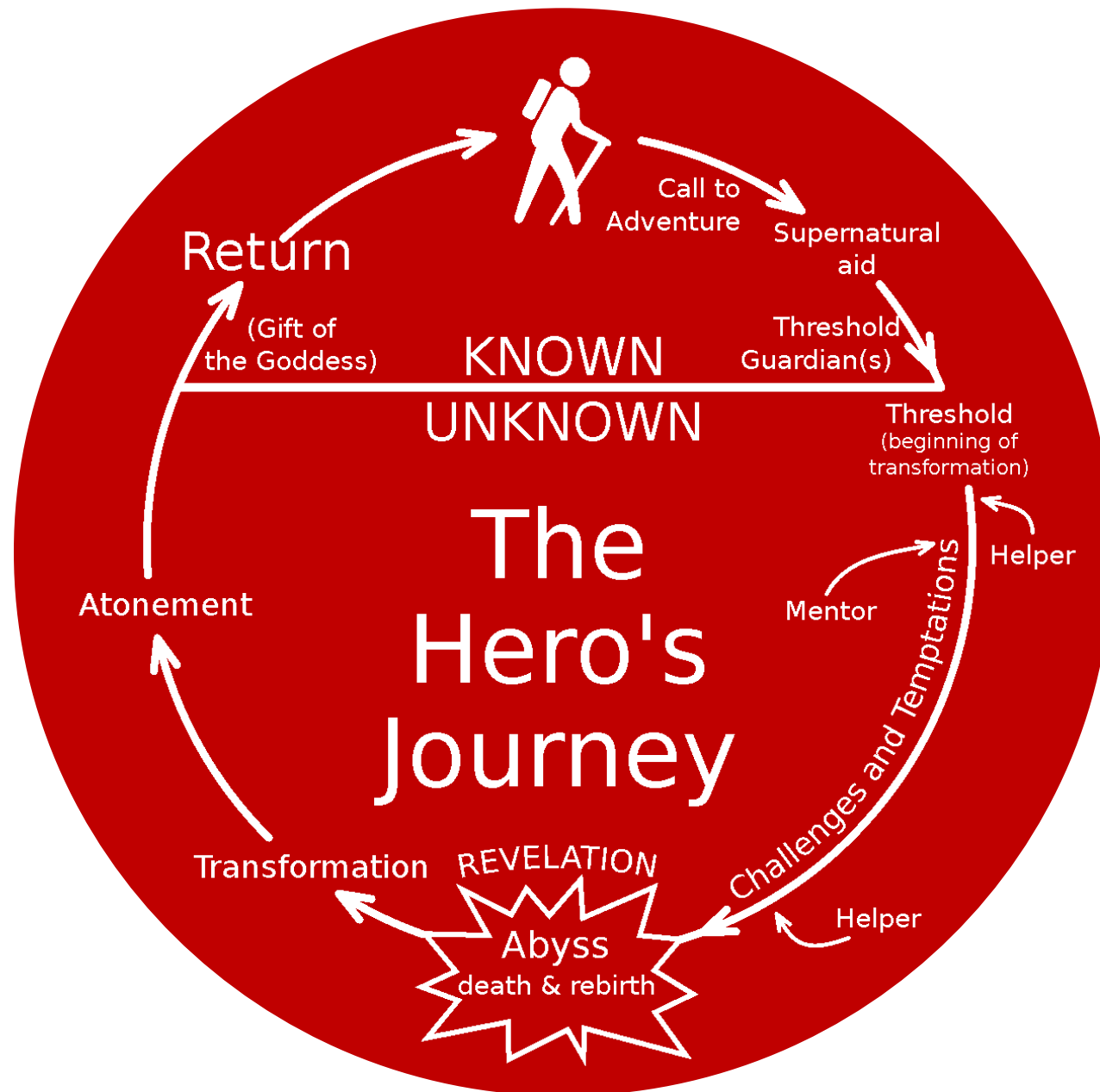


HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen





H3ROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Oefening

- Laat collega's twee lijstjes maken:
 1. Cherish: dit wil ik koesteren en behouden, anders raak ik een belangrijk deel van mijn werkplezier kwijt.
 2. Change: dit moet echt veranderen, want anders werk ik hier niet met plezier en wellicht over 3 jaar wel helemaal niet meer.

Welk lijstje is langer?

Is het verschil groot genoeg om stevige verandering te omarmen (let's cherish change!), of moeten we voorzichtig veranderen (evolutie, geen revolutie...)

Een heel andere (kijk op de) wereld

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Tips

HEROES

- Neem je collega's mee op klant-safari, naar bedrijven die het voorbeeldig doen.
- Ga kijken bij de Efteling, bij Coolblue, bij Installatiebedrijf Verspeek (#goeiegasten), bij Heilige Boontjes (crimineel lekkere koffie met een sociale twist).
- Ga kijken op de Hotelschool, bij Horeca-gelegenheden, in bijzonder bewonersgerichte verzorgings- of verpleeghuizen.
- Duik ook diep de wereld van bewoners in. Ga op thuisgesprek, doe buurttafels. Kom achter je bureaus vandaan.

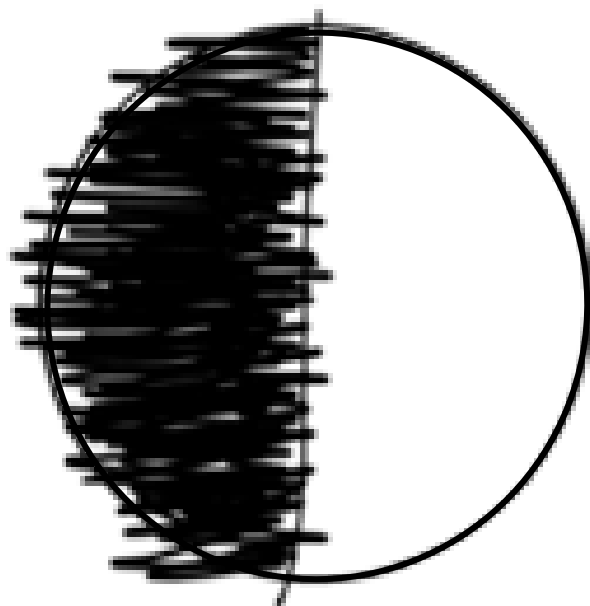
Een heel andere (kijk op de) wereld

H3ROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Techniek

Structuur
Checklist
Regels
Procedure
Trucje
ICT
Controle
ISO 9001
Gemak
Vergelijken
Algebra
Feiten
Openheid
Budget
Onkunde



Passie

Visie
Intuïtie
Betrokkenheid
Innovatie
Service
Inzicht
Bezieling
Vertrouwen
Geluk
Afrekenen
Onzekerheid
Luchtkastelen
Toedekken
Geloof
Onmacht

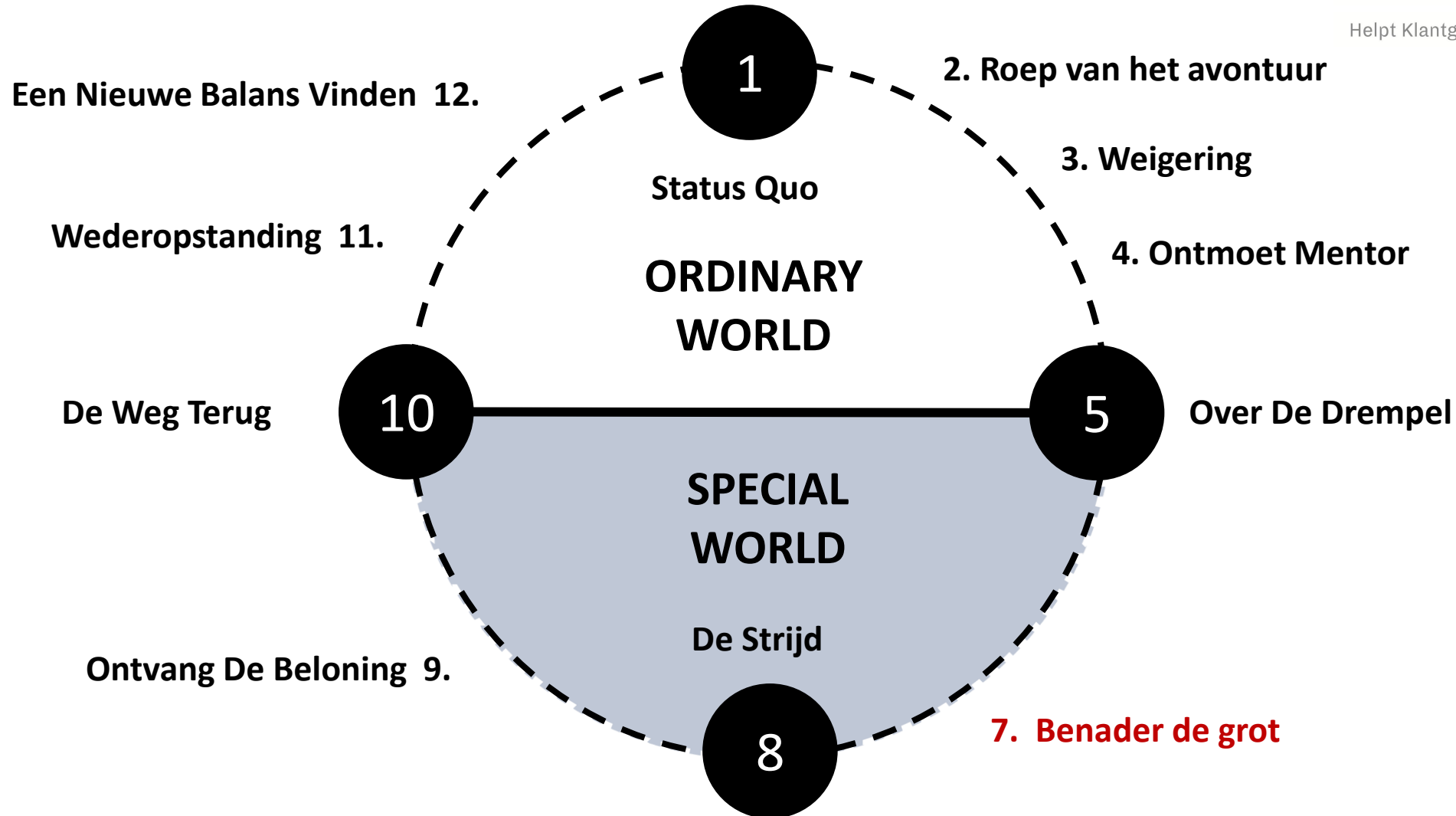


Tips

H3ROES

- Je hebt beide werelden nodig. Het is meer Yin & Yang
- We zijn zakelijk gezien soms doorgeslagen in de zwarte wereld. We meten klantbeleving met een statistiek ipv glimlach.
- De uitdaging is gericht ont-organiseren, vanuit de bedoeling (mensen, niet stenen) en met niet alleen het hoofd, maar juist ook het hart, zorgen dat er iets uit de handen komt!
Niet blij zijn dat er regels zijn, maar dat het geregeld wordt!
Niet content zijn met beleid, maar met beweging!





Gezocht: bewonersgerichte superheld m/v

- Wat zijn zijn/haar superkrachten (unieke talenten/competenties)?
- Wat drijft hem/haar: welk verschil wil hij/zij maken?
- Wat weet de superheld? Welke kennis en inzichten heeft 'ie?
- Wat kan de superheld heel goed? Wat doet 'ie dat echt het verschil maakt?
- Ben je er één of ken je er één?

Onze kijk op verandering

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



GELOVEN



SNAPPEN

STEUN ERVAREN



KUNNEN

Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

ELKE MEDEWERKER MOET HET ...



GELOVEN

- ✓ Nut en noodzaak
- ✓ Koers en kaders
- ✓ Haalbaarheid / realisme

SNAPPEN

- ✓ Route en resultaat
- ✓ Rollen & verantwoordelijkheden
- ✓ Wat betekent het voor mij?



STEUN ZIEN

- ✓ Dienend leiderschap
- ✓ Voldoende capaciteit
- ✓ Zichtbare feedback en waardering

KUNNEN

- ✓ Talent, kennis & vaardigheden
- ✓ Processen, systemen
- ✓ Ruimte, middelen en tijd



Veranderen kent 6 R-en

- 1. Richting: wat is het doel? Waar werken we naartoe?**
- 2. Reisgenootschap: met wie ga ik op pad en waarom?**
- 3. Ruimte: vertragen, loslaten, routines doorbreken**
- 4. Randvoorwaarden: mensen, middelen & mandaat**
- 5. Resultaten: wat levert het op: voor de klant, organisatie, medewerker en maatschappij?**
- 6. Route: welk pad kies ik en in welk tempo loop ik?**

Van droom naar daad ...

Maak een 'Routekaart naar succes'

- Begin vanuit de droom: de richting die je op wilt. Stel je eens voor dat je daar al bent en beschrijf de beleving van de klant en je collega's
- Definieer daarna het startpunt en de eerste stap...hoe kom je/komen jullie in beweging?
- Benoem een aantal logische tussenstations of mijlpalen (langs de inhoud) en hoe meet (en vier!) je daar successen?
- Laat ruimte voor geitenpaadjes en omwegen: leuk maken, ontdekken, spontaniteit!
- Heb ook voor het reisgezelschap: wat zijn de zware etappes, waar zit de ontspanning en waar de inspanning?
- Je gaat op reis en neemt mee... (wat is je checklist!)