

Bespaar

# 300 mensuren!

Koos Groenewoud



Bespaar 300 (DRIEHONDERD) Mensuren, verstevig je positie en krijg  
(en hou) een voorsprong op de competitie.



Bespaar  
300  
**metingen**

*Idee, Initiatiefnemer en Inspirator*

Koos Groenewoud

[Koos.Groenewoud@AAA-TFM.nl](mailto:Koos.Groenewoud@AAA-TFM.nl) – [www.AAA-TFM.nl](http://www.AAA-TFM.nl)

<http://nl.linkedin.com/in/koosgroenewoud>

*Vormgeving en DTP*

Monique Giling

[info@mgo-studio.nl](mailto:info@mgo-studio.nl) – [www.mgo-studio.nl](http://www.mgo-studio.nl)

Eerste druk maart 2017

ISBN/EAN xxx-00-0000000-0

Deze bundel is auteursrechtelijk beschermd.

Alle bijdragen in dit boekje zijn gebruikt met toestemming van de auteurs/organisatie.

Verder hebben we onze uiterste best gedaan om alle bronnen zo zorgvuldig mogelijk weer te geven. Als iemand zich hierdoor tekort gedaan voelt, dan is dat zonder opzet gebeurd en bieden wij hiervoor onze oprechte excuses aan.

Bespaar

# 300 mensuren!

Koos Groenewoud



Bespaar 300 (DRIEHONDERD) Mens uren, verstevig je positie en krijg  
(en hou) een voorsprong op de competitie.



**HET Handboek voor ondernemers en leidinggevenden die 300 uren willen besparen, hun baan willen houden en – last but not least – een voorsprong willen krijgen (en houden) op de competitie.**

*Ben je ondernemer, chef, teamleider, manager, directeur, bestuurder of toezichthouder, dan is dit boek een MUST READ. Ook voor studenten, onderzoekers, docenten, (hoog) leraren HRM, Bedrijfskunde, Facility Management en Hospitality, onderzoekers en mensen die zich bezig houden met R & D, Innovatie, HRM, Werving & Selectie P & O, maar ook voor adviseurs, trainers, coaches en “gewone” mensen, inclusief OR-Leden.*





# Hoofdstukken

## 1: Inleiding

Eind 2016 schreef ik mijn eerste en – in principe – laatste column van 2017.

In a nutshell: Het “leven” van mijn persoonlijke missie, de kennis die ik met de wereld had gedeeld en de vraag of ik dat voor het zevende jaar op rij weer zou moeten doen. Een inventarisatie gaf het volgende te zien: Forse productie, te weten: 1 boek, 7 video’s, meer dan 150 columns en meer dan 50 recensies (samen goed voor meer dan 500.000 views). Reden om nee te zeggen tegen nog meer columns etc. Maar ook reden om aan de slag te gaan met deze bundel, met dank aan Jos Burgers en Daisy Goddijn voor de tips en de ondersteuning.

Aanbevelingen door Professor Bas Kodden en xxxxxx,

## 2: Voorwoord

- Mijn eigen reis
- Veel consultants, managers, directeuren, bestuurders en toezichhouders weten niet wat ze niet weten. Ik weet het wel...

Ik kom nog wel eens consultants, managers, directeuren, bestuurders en toezichhouders tegen die nog nooit van Ricardo Semler, Lars Kolind, Robert Greenleaf, Simon Sinek, Marshall Goldsmith en Daniel Pink hebben gehoord, terwijl ze toch te maken hebben met P & O en HRM. Ik verbaas mij er ook over dat mensen die bezig zijn met R&D en Innovatie nog nooit van Marga Hoek, Jan Jonker en / of Jan Rotmans hebben gehoord.

Mijn advies is dan ook: Investeer tijd en geld in Nieuwe Business Modellen. Dat is goed voor je medewerk(st)ers, klanten, leveranciers, de aarde en – last but not least – voor je eigen toekomst.

Ga er mee aan de slag. Het zal je leven veranderen. Je wilt toch ook horen bij de trendsetters en succesvolle leiders, die beter presteren dan de concurrentie, hun bedrijf of organisatie zien groeien, meer plezier in je werk hebben en – last but not least – ook een betere balans tussen werk en privé. Goed voor je eigen motivatie en ook goed voor je partner en of gezin.

Als het gaat om investeren in tijd, dan zou ik beginnen met de hieronder genoemde boeken. Ik zie ze namelijk als bijbel omdat ik een heilig geloof heb in de (visie van) de schrijfster / schrijvers. Dat schrijf ik niet “Zo maar” Ik had de eer om deze boeken te mogen lezen en te recenseren.

*Voor uw gemak:*

“Zakendoen in de nieuwe economie” van Marga Hoek;

<https://goo.gl/aUeQZD>

“Nieuwe Business Modellen” van Jan Jonker; <https://goo.gl/LD2UmK>

“Nederland kantelt” van Jan Rotmans <https://goo.gl/rHukAr>

*Tot slot:*

Jan Rotmans heeft gelijk. We leven niet in een tijdperk van verandering, maar in een verandering van tijdperk!

### 3: De trends in leiderschap

- Handvest nieuw leiderschap

### 4: Nieuw (Dienend) en deinend leiderschap (ja, het staat er echt 😊)

- .....
- Relevante boeken
- 
- 

### 5: Zelfsturing, Nieuwe Business Modellen, nieuwe economie, MVO en duurzaamheid

- Ontwikkelingen
- Semco style
- Unboss

<https://www.bc1.nl/zelfsturing-nieuwe-economie-nieuwe-business-modellen/>

## **6: Changemanagement, generatiemanagement, transitie & disruptie, lean & agile**

## 7: Over klanten en professionele dienstverlening

### Verwachtingen

In de verschillende opdrachtgeverrollen die we in de economie vervullen – zoals die van klant, gast, afnemer, consument of patiënt – hebben we meestal een duidelijke mening over en visie op wat we mogen verwachten van de opdrachtnemer – bijvoorbeeld een winkelier, restaurateur, leverancier, fabrikant of zorgverlener. Die verwachting houdt in dat de afgesproken producten en/of diensten op tijd en volgens afspraak worden geleverd, tegen de afgesproken prijs en volgens het bijbehorende kwaliteitsniveau. Van misinterpretatie kan daarbij geen sprake zijn. Althans, zo zou het moeten zijn.

In de praktijk gaat het desondanks niet altijd goed; verwachtingen monden dan uit in teleurstellingen. Hoewel ik me voorstel dat iedere opdrachtnemer in het dagelijks leven ook ervaring als opdrachtgever – en dus een visie op en mening daarover – opdoet, wijst de praktijk uit dat opdrachtnemers zich niet altijd verplaatsen in hun opdrachtgevers. Bijna elke opdrachtgever kent uit ervaring wel een situatie waarin de verwachtingen niet werden waargemaakt. Soms is dat niet meer dan vervelend, soms dermate ergerlijk dat het de bloeddruk van de opdrachtgever tot ongezonde hoogte doet stijgen, met onherstelbare ontevredenheid en een permanente negatieve mening over de opdrachtnemer als gevolg.

Zo'n ervaring is het 'avontuur' dat wij beleefden bij de verbouwing van onze badkamer. Nadat de installateur het project had opgeleverd, dat tweemaal zoveel tijd in beslag had genomen als de oorspronkelijke planning weergaf, bleven wij als aanstaande gebruikers achter met lekkage naar de keuken en de hal, die direct onder de vernieuwde badkamer waren gelegen, een hangend toilet dat bij gebruik een onevenredig diepe kniebuiging noodzakelijk maakte en schade aan het stucwerk in de badkamer. Dit kwam in de verste verten niet overeen met wat we hadden verwacht en meenden te hebben afgesproken. In weerwil van het voor ons tegenvallende resultaat – wij beleefden het geleverde begrijpelijkerwijs als een wanprestatie – rekende de leverancier erop dat wij ons aan de oorspronkelijk gemaakte afspraken zouden houden en de op de offerte gebaseerde factuur volledig en binnen de vastgestelde termijn zouden betalen.

Het komt niet zelden voor dat leveranciers of dienstverleners het antwoord schuldig moeten blijven wanneer hen gevraagd wordt naar het beeld dat zij hebben bij de wensen en verwachtingen van hun afnemers of klanten.

Daarmee ontbreekt een cruciale succesfactor voor optimale dienstverlening: slechts bij de gratie van een glashelder beeld van de wensen, eisen en verwachtingen van afnemers en klanten kunnen leveranciers of dienstverleners doelmatig presteren.

De genoemde cruciale succesfactor staat of valt echter bij draagvlak op managementniveau. Pas als de top van een dienstverlenend bedrijf in staat is om een visie op vraaggerichte dienstverlening te formuleren en uit te dragen, mag ze van haar medewerkers verwachten dat die zich beter verplaatsen in een richten naar de wensen, eisen en verwachtingen van afnemers of klanten.

Misschien is het een goede zaak om medewerkers te confronteren met de vraag: "Hoe denk je dat onze klant over ons denkt?" Een positief imago

is van onschatbare waarde; onderschat de schade die teleurstelling over geleverde producten of diensten kan veroorzaken evenwel niet. Verstandig omgaan met klagers – omarm hen – kan niet alleen effectief bijdragen aan het verbeteren van processen en verlagen van de foutkans, maar bovendien bijdragen aan de bestendinging van het verworven imago.

Door voortdurend attent om te gaan met alle feedback vanuit onze afnemers of klanten kunnen wij als aanbieders of leveranciers onze bedrijfsvoering optimaliseren en en passant onze omzet verhogen.

Ik wens u veel \$ucce\$ met de voorgestelde aanpak!

## **Recensie Eén fan per dag van Jos Burgers**

Ondergetekende is fan van Jos Burgers, niet pas 1 dag, maar al 7,5 jaar lang.

Het boek 'Eén fan per dag' is het vijfde boek van Jos dat ik in handen kreeg. Weer een zoals hij het zelf ook schrijft 'een typisch Jos Burgers' boek'. Toegankelijk, leerzaam, inspirerend, wijze raad en met veel humor.

Als hospitalityman en dienstverlener lees ik de boeken van Jos Burgers met extra plezier. Vaak is dat met tranen over de wangen van het lachen en soms door tranentrekkende voorbeelden hoe het niet moet. Dienstverlening en met klanten omgaan is niet iedereen gegeven.

Alleen al hoofdstukken met titels als 'Fan van een tandarts die gaatjes maakt', 'Geweldig als een piloot vliegensvlug reageert', 'Voorkom klachten over je klachtafhandeling' en 'Schilderen zonder muziek' maken dat je het boek direct wilt lezen. Dat deed ik ook, ten koste van een ander boek. Je bent fan of je bent het niet...

Het begint al goed. Een stukje over een (te) lange wachtrij bij Hotel American. Slechts één persoon achter de balie. Als de gasten eindelijk aan de beurt zijn maakt de receptioniste oprecht excuus: “Sorry voor het ongemak, maar iedereen is op klantgerichtheidstraining.” Het is een smakelijke amuse. Mijn hospitality-hart gaat er van kloppen.

Iets minder is dat het geval bij het verhaal over de onverschillige en ongeïnteresseerde manager van een landgoed, die in staat was om een mooie omzet naar de knoppen te helpen door niet in te gaan op een klacht. Inderdaad sommige mensen horen niet thuis in de HoReCa/ Dienstverlening. En hebben waarschijnlijk ook nooit het credo ‘Een klacht is een kans’ gehoord.

Wanneer ik in termen van een menukaart blijf dan kom ik nu aan bij het hoofdgerecht. Die ziet er degelijk uit en wordt goed opgediend met de vragen: Wat, waarom, hoe, wanneer, wie, waarmee en waarom niet.

Ieder hoofdstuk bevat 3 tot 7 aansprekende voorbeelden die je kunt delen met je collega’s, maar ook zelf kunt gebruiken om te spiegelen. Ook leuk zijn de verwijzingen naar ‘Houden van klanten’ van Feike Cats en ‘Heeft die Kloteklant nu al weer gebeld’ (titel van een van de boeken van Egbert-Jan van Bel).

Het boek zet je aan het denken over klantwaarde. Immers de klant betaalt je salaris, je vakantie, je hypotheek, et cetera.

Smullen... Ik heb van het boek gesmuld. Wat te denken van de ‘MERCI Momentjes’ van en bij de R.E.T. in Rotterdam, ‘Sorry repen’, de wijze waarop een ober in een tophotel een onvergetelijke indruk maakte op een Coca Cola-liefhebber: <https://youtu.be/yg7QP2rOvjA> en over eten (en afvallen...).

Een van de hoofdstukken die erg tot mijn verbeelding sprak is het hoofdstuk over de fan van ACTION. De fan Ria Struijk begon spontaan



een ACION-fanpagina. Inmiddels 250.000x geliked. Filmpjes meer dan 50.000x bekeken door een leger van verkopers die geen salaris vragen. Over free publicity gesproken.

‘Eén fan per dag’ gaat niet alleen over de klant als fan maar ook over veranderen, banken, regels, het nut van klanttevredenheidsonderzoeken (als je het resultaat alleen maar intern gebruikt), ZAPPOS, de rol van managers, regels, ondernemers die vooral lastige klanten hebben, het ‘lezen’ van prikborden en hospitality in Ziekenhuizen.

Dan het ‘Dessert’. De kopers van het boek krijgen toegang tot een gratis videoworkshop van Jos Burgers!

Tot slot. Als je één fan per dag wilt maken, dan moet je beginnen met het maken van fans onder je medewerk(st)ers. En dan niet één per dag, maar allemaal tegelijk! Gelukkige medewerk(st)ers zorgen voor blijde klanten.

Eén fan per dag. Een absolute aanrader! Van harte aanbevolen. Een paar dagen na verschijning al op # 2 van de beste verkochte boeken op managementboek.nl

Het boek inkijken of bestellen? <https://goo.gl/pKigJ5>

Koos Groenewoud, Lelystad 11 februari 2017. Met dank aan Wim Kooyma voor de puntjes op de le.

**Video van Jos Burgers: <https://youtu.be/yg7QP2rOvjA>**

**Het boek bestellen of inkijken?: <https://goo.gl/pKigJ5>**

**Meer relevante boeken zijn:**

- 
- 
- 
-

## **8: Nawoord**

## **9: Boekenlijst**

## **10: Engelstalige informatie en links**

De bundel gaat minimaal 160 pagina's bevatten.

Een kennisbank met actuele informatie over de trends en ontwikkelingen op het gebied van Leiderschap, Zelfsturing, Nieuwe Economie, Nieuwe Business Modellen, MVO en Duurzaamheid. **What is in it for you:**

Je bespaart **300** uren en je bent in 3 uur op de hoogte van de trends en ontwikkelingen. Als je 50 managementboeken leest ben je ongeveer 160 uren kwijt. Ik las (en recenseerde) ze al voor jou. Het lezen van mijn bundel kost 3 uur, dus je bespaart om te beginnen 157 uren.

Ik investeerde de afgelopen 8 jaar meer dan 10.000 uren in research en studie op het gebied van Leiderschap, Nieuwe Business Modellen, Nieuwe Economie, Verander, Talent en Generatiemanagement en – last but not least- Klanten. Studenten, (hoog)leraren, docenten en onderzoekers kunnen dus veel (zoek) tijd besparen. Ik ga uit van ongeveer 153 uren. **153 + 157 is 300!**

Deze bundel bevat een groot aantal gerubriceerde columns aangevuld met een of meer relevante recensies, een QR of link naar een of meer video's, schrijvers, sprekers, boeken, uitgevers, leveranciers, personen, bedrijven, organisaties, events etc. Uiteraard bevat de bundel een actuele boekenlijst en een hoofdstuk voor mijn Engels- en Spaanstalige volgers. Aan de orde komen: Nieuw (dienend) en Deinend (ja, het staat er echt! 😊) Leiderschap, de trends, Zelfsturing, Unboss, SEMCO style etc.

De koper van het boek krijgt toegang tot een website en komt op de mailinglist te staan waardoor hij of zij steeds verzekerd is van actuele aanvullingen en ontwikkelingen.



## Koos Groenewoud

Kantelaar, spreker, columnist, recensist, bruggenbouwer, hospitalityman, adviseur en facilitair expert.

Hij spreekt, schrijft en geeft workshops over 'nieuw' (Dienend) Leiderschap en kan u helpen met het oplossen van facilitaire vraagstukken. Inspirerend veranderaar en bruggenbouwer, met gevoel voor humor en een passie voor Dienend Leiderschap.

Hij helpt ondernemers, bestuurders, directeuren en managers betere leiders te worden. Hij inspireert, adviseert en helpt docenten, studenten, high potentials en ondernemingsraden. Kijk op [www.AAA-TFM.nl](http://www.AAA-TFM.nl) voor veel meer informatie.

