

Persoonlijke visie op training en coaching

Na mijn studie Bedrijfskunde aan Universiteit Nijenrode ben ik aan de slag gegaan bij Procter&Gamble. Daar heb ik diverse marketing en managementfuncties doorlopen. Het managementboek "7 Habits of Highly Effective People" van Stephen Covey is mijn tijd bij P&G zowel zakelijk als persoonlijk mijn kompas geworden. Ik heb er altijd erg veel inspiratie uitgehaald.

Passie voor de consument en het ontwikkelen van medewerkers werden bij Procter&Gamble consequent en met plezier in de praktijk gebracht.

De ervaringen van bijna 10 jaar P&G zorgen ook bij latere werkgevers als Delta Lloyd en PcM Uitgevers/de Volkskrant voor een rode draad in de carrière:

- het strategisch vormgeven van klantgerichte marketing en merkenstrategie
- leiding geven aan de bijbehorende veranderingsprocessen, en ervoor zorgen dat deze veranderingen intern in de organisatie worden geaccepteerd en ingevoerd
- het ontwikkelen van medewerkers door ze net even een stapje extra te laten doen en op basis van eigen verantwoordelijkheid en een eigen ontwikkelplan te laten groeien

Ik zie mezelf als senior marketingvakman gericht op de klant die bewust stilstaat bij zijn eigen persoonlijke ontwikkeling.

Tijdens mijn werk als lijnmanager heb ik in verschillende en uiteenlopende bedrijfsculturen laten zien succesvol te zijn met het ontwikkelen (empoweren) van medewerkers.

Mijn streven is om mensen wat betreft motivatie en potentieel in persoonlijke gesprekken en door observatie in te schatten en vanuit die basis een individueel ontwikkelplan te maken.

Hiermee daag ik mensen uit om het beste uit zichzelf te halen. Openstaan om te leren, verantwoordelijkheid nemen naar jezelf en anderen, creativiteit en vertrouwen zijn hierbij de kernwoorden.

Gezien mijn eigen carrièreverloop en ervaring denk ik dat ik de meeste toegevoegde waarde kan bieden aan zowel startende jonge professionals -tussen de 25-35 jaar, hoger opgeleid - met een gezonde ambitie iets uit het persoonlijke en zakelijke leven te halen- en midden/hoger managementleden – ervaren professionals tussen de 35-55 jaar - die meer behoefte hebben aan zakelijke/persoonlijke verdieping..

Mijn toegevoegde waarde zit in de volgende elementen:

Vakinhoudelijkheid.

Ik heb een absolute passie voor commerciële klantenprocessen, sta met beide benen in de maatschappij en observeer wat er zich in de processen rond diensten/producten afspeelt. Mijn nieuwsgierigheid en observaties, gekoppeld aan een sterke analytische en gestructureerde manier van denken en handelen, zorgen voor nieuwe **commerciële strategieën op het gebied van klanten- en merkenbeleid.**

Uiteindelijk zal de winnaar in de markt zich onderscheiden door een perfecte uitvoering van de gekozen strategie.

Mijn focus is daarom duidelijk gericht op het implementatieproces.

De theorie in de praktijk

Bij P&G werden er al in Amsterdam-West in 1988 op mijn initiatief (over integratie gesproken!) in een 2 tal Albert Heijn filialen Pamperstesten uitgevoerd door allochtone hostesses.

Bij werkgever Felicitas is volgens een nieuw concept een nieuw bedrijf opgericht op het gebied van Verhuizingen en bij Delta Lloyd zijn er succesvol spaarrekeningen verkocht met behulp van uiteenlopende partners zoals een dierentuin, een groot landelijk dagblad en door bioscoopreclame.

Veranderingsprocessen

Tevens heb ik als leidinggevende veel te maken gehad met **veranderingsprocessen.**

Ik ben een door de praktijk gevormde leidinggevende die nieuwe commerciële strategieën en concepten succesvol door de eerste – vaak moeilijkste - fase van het veranderingsproces loodst en midden in de 'veranderklei' heeft gestaan.

Ik heb geleerd het proces los te laten op het moment dat de organisatie en medewerkers er vanuit hoofd en hart blijk van gaven de nieuwe situatie zelf verder te kunnen oppakken.

Ook heb ik me door training en opleiding de theorie van het veranderingsmanagement eigen gemaakt.

Bij P&G ben ik een jaar getraind en werkzaam geweest als Work Process Change Manager en heb zo mede aan de wieg gestaan van een aantal interne veranderingen die vanuit een wereldwijd project in de Nederlandse organisatie draagvlak moesten vinden.

Bij Delta Lloyd was ik mede verantwoordelijk voor het veranderen van een traditioneel adviseurbedrijf in een Multi Channel organisatie.

Het Customer Relation Management project bij PcM Uitgevers had als thema " Van Krant naar Klant!". Eén letter verschil, maar toch praat je over twee totaal andere werelden.

Tenslotte ben ik in staat geweest in dergelijke veranderingsprocessen medewerkers enthousiast te maken voor het nieuwe beleid, hun zelfstandigheid en verantwoordelijkheid te vergroten, hen te stimuleren net een stapje extra te doen en zichzelf verder te **ontwikkelen**.

Mijn toegevoegde waarde als persoon zit in de combinatie van de elementen. Een scherpe commerciële klantenstrategie, als verandermanager door brede praktijkervaring.

Mijn werkwijze: ik streef naar maatwerk, met als onderliggende stijlen

- persoonsgericht, gericht op de toehoorder(s)
- combinatie maken van theorie en praktijk zowel uit de groep als vanuit mijzelf
- werken met visuele voorbeelden
- interactief, feedback en voorbeelden vragend van de aanwezigen
- mensen aan het denken zettend
- gebruik makend van relevante rollenspel om in kleine groepjes te werken en waar mogelijk ook 1:1 gesprekken

Voor mijzelf betreft het hier een uit mijzelf komende en daarom natuurlijke rol, die vanuit mijn eigen persoonlijke ontwikkeling wordt gevoed. Hoofd (hetgeen ik geleerd heb als trainer) en hart (het buikgevoel met de juiste emotie) zijn hierbij congruent.

Door mijn kennis en ervaring is mijn toegevoegde waarde het grootste in de volgende situaties

- als gastdocent voor hoger management
- als mentor voor jonge professionals
- in het begeleiden van supervisiegroepen (onder begeleiding van een ervaren coach)
(de combinatie van mijn kernvaardigheden samen met een ervaren persoonlijke trainer vormt een sterk koppel in specifieke training en supervisiesessies)
- als trainer op het gebied van persoonlijke vaardigheden of van klantgerichte marketing

NOTE:

Ik ben opgeleid bij Procter&Gamble (FMCG branche) als Gecertificeerd Trainer van de 'Interpersonal Management Skills' - een 2 daagse in-company training afgenomen bij Learning International-. De training heb ik vervolgens op maat gemaakt heb voor Procter&Gamble en heb ruim honderdvijftig collegae getraind.

Ook bij PcM Uitgevers (media en informatie branche) heb ik een vakinhoudelijke KlantRelatieManagement training van één dag ontwikkeld, enkele trainers zelf opgeleid en ruim tweehonderd collegae getraind.