

ZIN IN HET NIEUWE PRESTEREN

De verborgen energie achter prestatiedoorbraken



HANS VAN DER LOO

PGM OPEN

Utrecht, 7 februari 2013



ENERGIE

IS DE SLEUTEL TOT ANDER

GEDRAG

EN TOT BETERE

PRESTATIES







1. **Persoonlijke en warme begroeting**
2. **Doorvragen naar achterliggende klantbehoeften**
3. **Leveren extra oplossingen om mee te nemen**
4. **Opvangen en oplossen van resterende issues**
5. **Eindigen met een welgemeende groet en uitnodiging om terug te komen**



iPhail

we made another mistake

DOOMSDAY

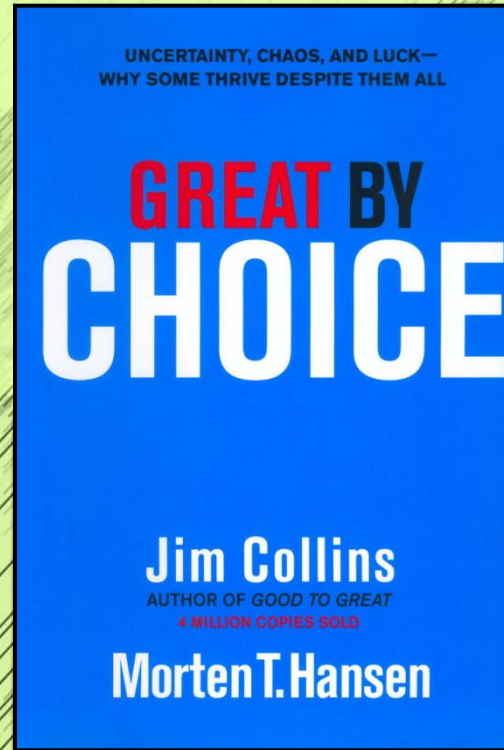
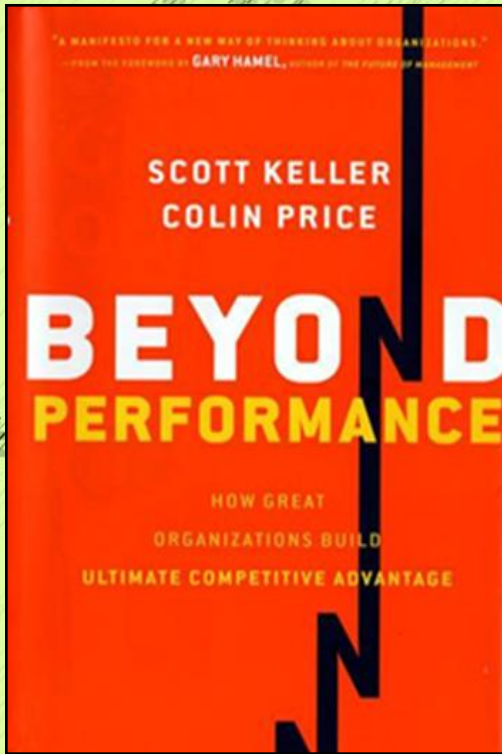
THE **SINKING** OF **NOKIA**



HET NIEUWE PRESTEREN









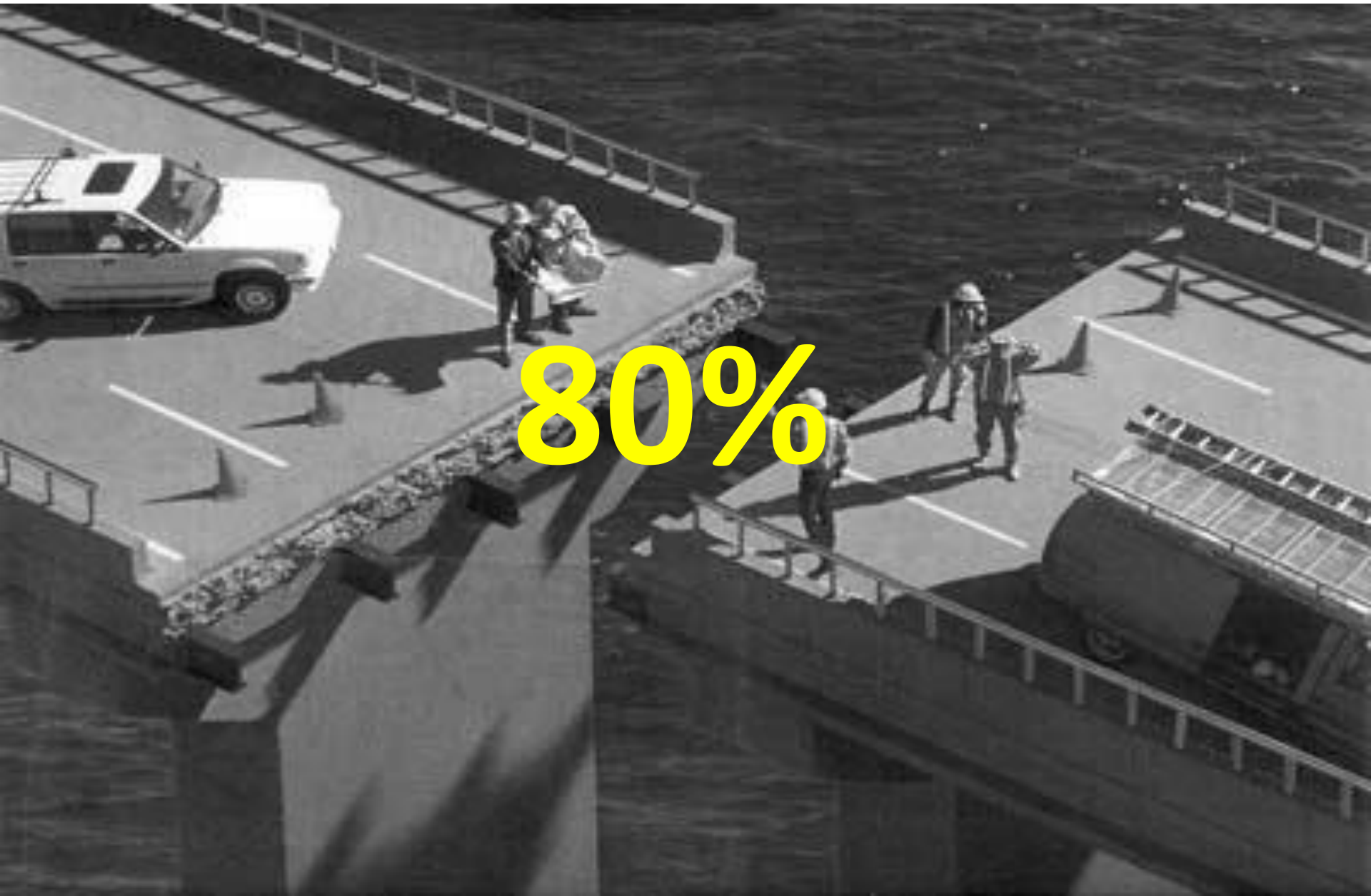


CHANGE

DE INTENTIES ZIJN VAAK GOED...



... DE RESULTATEN HELAAS MINDER



80%



IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!

IK GA
ERVOOR!



40 - 60%

van energie lekt weg uit organisaties

ENERGIE MATRIX

-

Kwaliteit

+

+

Intensiteit

-

Hyper Zone

- Permanente hectiek en stress
- Voortdurend reagerend op prikkels van buitenaf, sense of urgency ('moeten')
- Eigenbelang en korte termijnperspectief domineren
- Koortsachtige gedrevenheid, wisselvalligheid troef,
- Snel, competitief, (verborgen) agressie

Zombie Zone

- Stilstand en frustratie vanuit gevoel niet (meer) mee te tellen
- Doelloos, gevoelens van zinloosheid en onverschilligheid
- Negativiteit, wantrouwen, frustratie, cynisme
- Passief en apathisch gedrag, opportunisme
- Lamelendigheid, slachtoffergedrag

Comfort Zone

- Gemoedsrust vanuit tevredenheid met status quo
- Op verleden gebaseerde en naar binnen gekeerde cultuur, met vaste structures en gewoonten
- Prettige sfeer binnen eigen silo
- Continuering successen uit verleden staat centraal
- Rationeel en risicomijdend gedrag

ENERGIE MATRIX

-

Kwaliteit

+

+

Intensiteit

-

Hyper Zone

- Permanente hectiek en stress
- Voortdurend reagerend op prikkels van buitenaf, sense of urgency ('moeten')
- Eigenbelang en korte termijnperspectief domineren
- Koortsachtige gedrevenheid, wisselvalligheid troef,
- Snel, competitief, (verborgen) agressie

Zin Zone

- Vanuit intrinsieke drive werkend aan topprestaties,
- Eigen gedragen missie en visie, openheid voor het nieuwe sense of excitement ('willen')
- Vertrouwen, positiviteit, betrokkenheid
- Wilskracht om collectieve lange termijn ambities te halen
- Bevlogenheid, vitaliteit, veerkracht

Zombie Zone

- Stilstand en frustratie vanuit gevoel niet (meer) mee te tellen
- Doelloos, gevoelens van zinloosheid en onverschilligheid
- Negativiteit, wantrouwen, frustratie, cynisme
- Passief en apathisch gedrag, opportunisme
- Lamelligheid, slachtoffergedrag

Comfort Zone

- Gemoedsrust vanuit tevredenheid met status quo
- Op verleden georiënteerde en naar binnen gekeerde cultuur, met vaste structures en gewoonten
- Prettige sfeer, respect voor elkaar
- Continuering successen uit verleden staat centraal
- Rationeel en risicomijdend gedrag
- Stabiliteit, feitelijkeid

4 krachtige lessen om te **BOOSTEN**



1. Geef betekenis en focus





95%





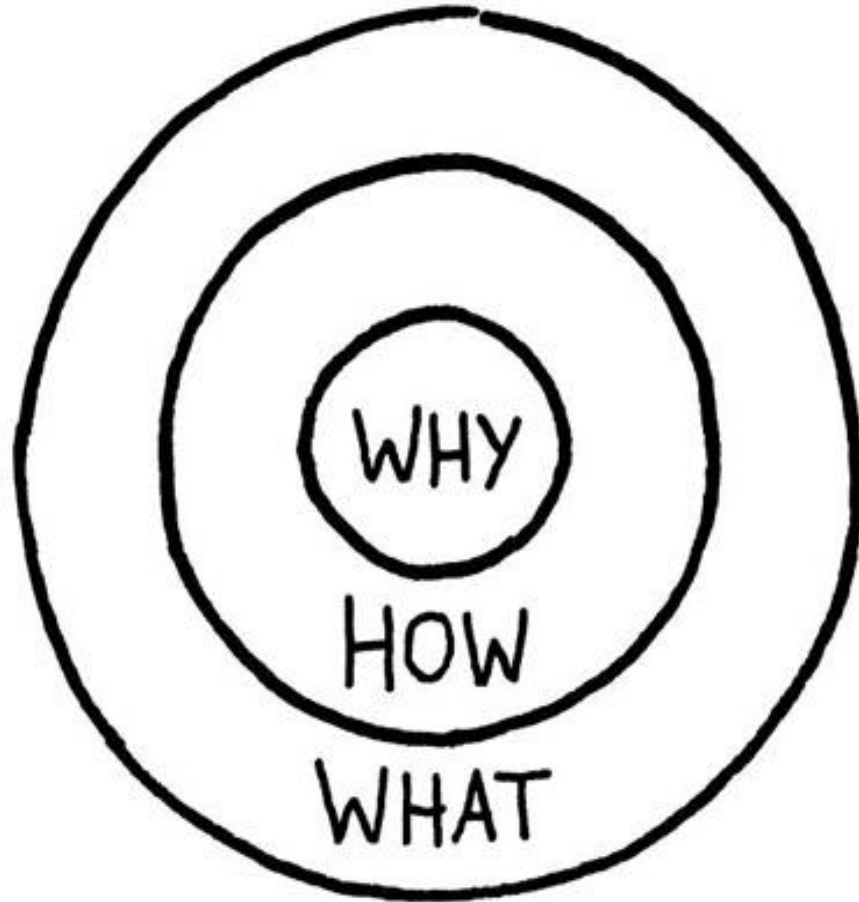
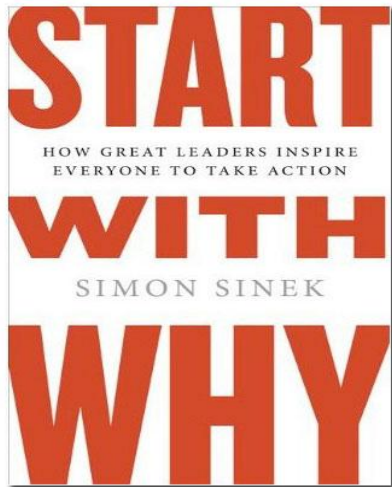
AMERICA

*The Preamble
to the U.S. Constitution*

We the people of the United States
in order to form a more perfect Union,
establish justice, insure domestic tranquility,
provide for the common defense, promote the
general welfare, and secure the blessings of
liberty to ourselves and our posterity,
do ordain and establish this
Constitution for the United States of America.







2 • Bepaal je bestemming





5031 km.
3126 mi.

COULVER

2128 km.
1322 mi.

TORONTO

3582 km.
2226 mi.

BRISTOL

1882 km.
1165 mi.


NEW YORK

3612 km.
2244 mi.

LISBON
LISBONNE


3468 km.
2155 mi.

POLDHU

A close-up portrait of Howard Schulz, the founder of Starbucks, smiling broadly. He is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is a blurred yellow and green pattern. A semi-transparent white text box is overlaid on the upper part of his face.

'Ik stapte naar binnen en zag iets dat op een tempel ter verering van koffie leek. Hier was een zaak waar men koffiebonen verkocht, terwijl de meeste mensen dachten dat koffie uit een kan kwam. De aanblik van de zaak, de geur van koffie, de passie die de eigenaars uitstraalden, de wens om klanten deelgenoot te maken van de deugden van de koffiecultuur – dit alles maakte een onuitwisbare indruk op mij. Het was alsof ik een heel nieuw continent had ontdekt. (...) Ik was verliefd. Die middag belde ik mijn vrouw: 'Ik ben in Gods land', zo vertelde ik haar. Ik wist waar ik voortaan wilde leven: in Seattle'

- Howard Schulz



‘De barista beweegt gratieus, terwijl hij tegelijkertijd koffie maalt, espresso bereidt, melk stoomt en zich ondertussen op levendige wijze met zijn klanten onderhoudt. Het was groots theater, wat zichvoor mijn ogen ontvouwde... Het was zo direct en zo fysiek dat ik over mijn hele lichaam trilde’

- Schultz 1983



T · H · E
**G R E A T
G O O D
P L A C E**

CAPÉS, COFFEE SHOPS,
BOOKSTORES, BARS,
HAIR SALONS AND
OTHER HANGOUTS AT THE
HEART OF A COMMUNITY

RAY OLDENBURG

*"Well-written, informative, and often entertaining."
— Newark Star-Ledger*

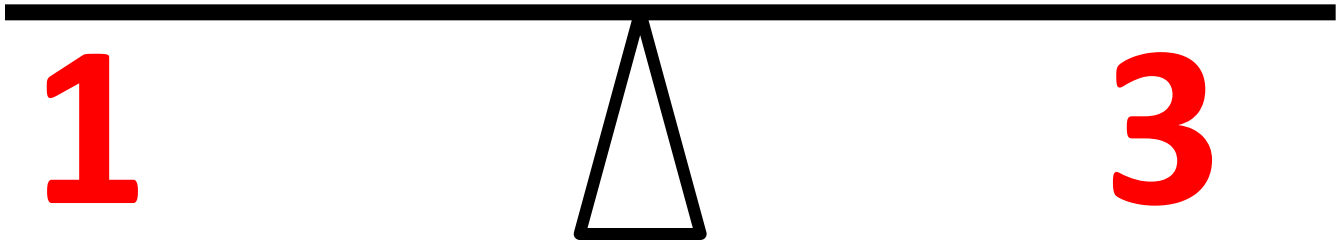


**‘Ik wil een ‘home from home’
creëren, een plek tussen huis en
werk, waar mensen elkaar
kunnen ontmoeten en zich
kunnen ontspannen’.**

3. Creëer positieve betrokkenheid

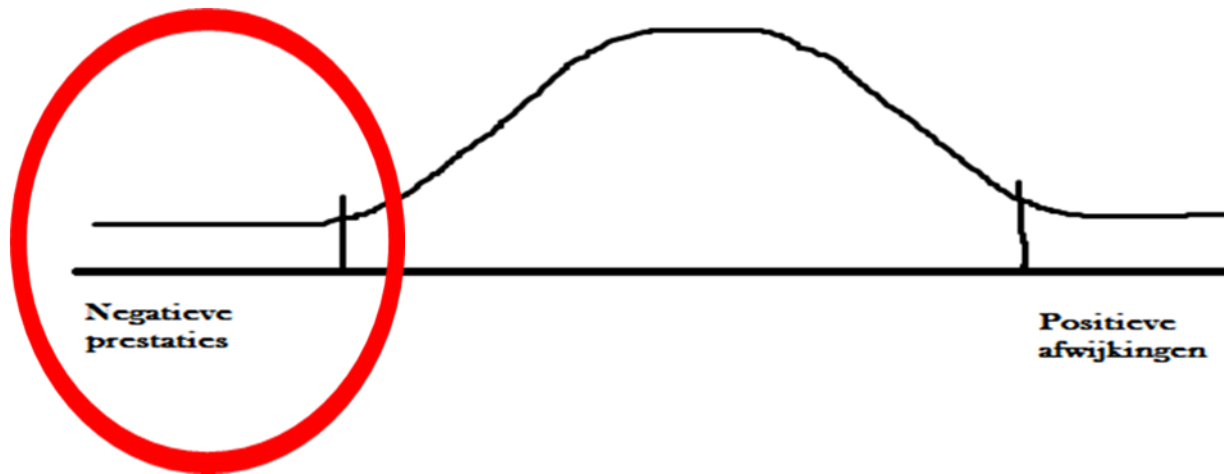




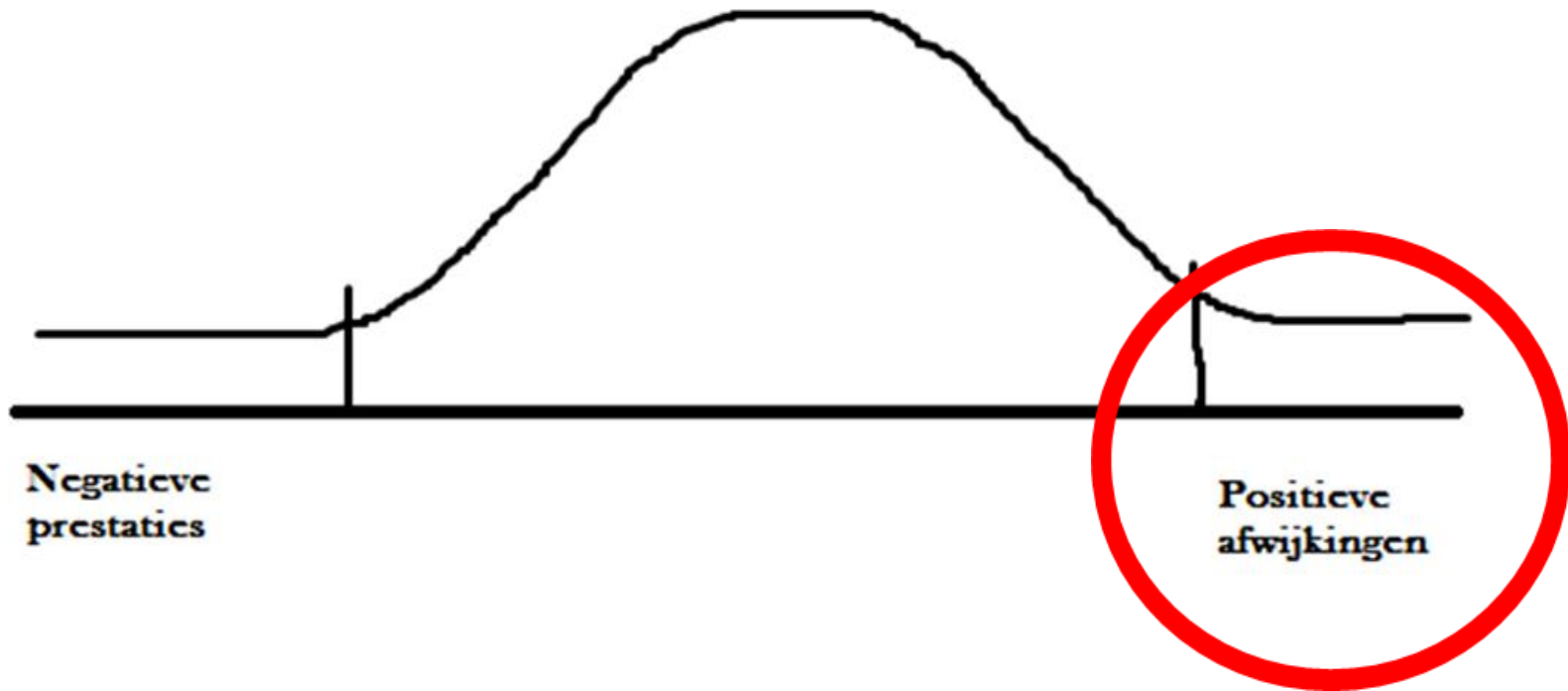


TRADITIONEEL MANAGEMENT

Fouten...
Problemen...
Brandjes...
Zwakten...



POSITIEF LEIDERSCHAP



Richt je op mensen

- met juiste vaardigheden
- met ambitie
- met positieve houding

4. Toon bevoegenheid bij alle stappen



OLIFANTENPAADJES IN HET BREIN



6-8 WEKEN

A close-up photograph of a person's hand holding a violin. The hand is positioned on the neck of the instrument, with fingers resting on the strings. The violin is made of polished wood and has a dark-colored body. The background is blurred, showing other people in a similar setting, suggesting a music school or rehearsal space. The text "10 000 UUR" is overlaid in the center of the image in a large, white, sans-serif font.

10 000 UUR



Wat motiveert medewerkers?
Geld? Arbeidsvoorwaarden? Waardering?

Dagelijks VOORUITGANG maken!



WWW.HANSVANDERLOO.NL
WWW.WEHEBBENERZININ.COM
INFO@HANSVANDERLOO.NL