

DE CRISIS: HET BESTE WAT ONS IS OVERKOMEN

5 vragen aan:

Ken Pon

Management- en Opleidingsdiensten
voor Customer Care

Die titel, meen je dat?

We praten telkens over crisis. Financieel, economisch, voedsel, klimaat. Ik denk dat we in een transitie zitten. Naar een fase waarin economische kracht een ander belang krijgt dan nu. Ten gunste van delen, gezamenlijkheid en win-win. Je ziet nu al voorbeelden: auto's worden gedeeld, klanten informeren elkaar over producten en diensten van organisaties.

Terugkomend op je vraag of ik het meen: ik chargeer. De shift van het oude naar het nieuwe gaat gepaard met wrijving. En die wrijving uit zich op soms vervelende manieren. Dat is nooit fijn. Maar de nieuwe fase is nodig! De afbeelding van de tak visualiseert dit: 'Vanuit het oude ontstaat het kleurrijke nieuwe'.

Wat zie je dan in Customer Care gebeuren?

Klanten zullen de meeste vragen zelf beantwoorden al dan niet met behulp van andere klanten. Jongeren, die opgroeiden in de jaren 90 en daarna, verlangen in het klantcontact een echt gesprek in plaats van procedures en regels.

KPInterimmanagement helpt u bij uw management- en opleidingsvraagstukken in een Customer Care omgeving.

Op www.kpinterim.nl leest u meer over vraagstukken waarbij ik u kan helpen, mijn jarenlange ervaring en huidige activiteiten. Ook referenties van opdrachtgevers en mijn recente publicaties kunt u inzien.



Budgetten worden krappere dus dat stelt eisen aan menselijke talenten als innovatie, creativiteit en oplossingsgerichtheid. Met alle gevolgen voor o.a. leiderschap, talent- en contactcentermanagement.

Flinke veranderingen dus. Fijn voor jouw werk!

Ha ha ja. Ik preek hier niet voor eigen parochie. Dit zijn feiten. Wel is hier sprake van verandering, namelijk de ontwikkeling en groei naar gezamenlijkheid, delen en voordeel voor alle betrokkenen (win-win). Ik wil graag van betekenis zijn als organisaties (in bedrijfsleven, zorg en overheid) daaraan gerelateerde vraagstukken hebben.

Waar zit jouw kracht en toegevoegde waarde dan?

Voor mij geldt dat ik me verbind aan de doelen en de klanten van een organisatie waar ik tijdelijk werk. Alleen dan kan ik van betekenis zijn voor mijn opdrachtgever. Ik krijg ook terug dat ik daar in opval. Vanuit deze betekenis maak ik het concreet en regel de gewenste veranderingen in: in processen en bij de mens. Randvoorwaardelijk is voor mij dat mensen zelf ook deelnemen in het ontwerpen van de vernieuwing. Talenten inzetten. Daarbij benut ik een diversiteit aan hulpmiddelen, bijvoorbeeld: de kracht van organisatieverhalen (storytelling), gaming, nieuwsbrieven, you tube voor de beelden. Het bereiken van de onderstroom.

Wat zou je graag doen in het komende jaar?

Organisaties verder helpen in de eerdergenoemde transitie. Het verschil maken, transitie is ook mooi. Hoe? In het 'groot' als interimmer, in het 'klein' als gesprekspartner. Op naar win-win!