

## WELLES-NIETESDISCUSSIE

Ik werd uitgenodigd bij een relatie voor een verandertraject waarbij gastvrijheid nieuwe klantwaarde moest gaan creëren. Ik verdiepte me in de situatie en stelde vast dat er onduidelijkheid was bij de zorgverleners over welke taken nu wel en niet moesten worden uitgevoerd. Ook de leidinggevenden waren hierin nogal verdeeld. Er was bijvoorbeeld geen duidelijk antwoord op de vraag of de zorgverlener nu wel of niet schoenen moest poetsen als daar om gevraagd werd. Of dat de afwas gedaan moest worden als daar behoefte aan was. En zo waren er nog vele voorbeelden.

Er ontstond een discussie die hoog opliep van wat wel en wat niet te doen. Tientallen voorbeelden kwamen voorbij. Zonder in te grijpen zou dit verzanden in een overloze welles-nietesdiscussie. Ik verlegde de focus naar een dialoog over gastvrijheid. Eigenlijk terug naar waar het allemaal om begon hoe door gastvrijheid klantwaarde creëren. Daarmee was een nieuw inzicht geboren.

Na de dialoog kwam de volgende stelling. Gastvrijheid is alles doen om de klant een meer dan tevreden klant te maken. Zodat deze een positieve ambassadeur wordt van de organisatie. Daarbij kwamen belangrijke randvoorwaarden naar boven. Verantwoordelijkheid nemen. Praten met elkaar in plaats van over elkaar. Toetaalbelang gaat voor individueel belang. Iemand kwam met het voorbeeld: "De taak van Robin van Persie is om goals te maken maar als de situatie zich voordoet zal hij ook mee moeten verdedigen".

Discussies over welke taken iemand wel of niet moet uitvoeren worden nooit gewonnen en leiden tot tegenstellingen. Elke zorgverlener in deze organisatie kan zich vanaf nu afvragen of die gehandeld heeft om klantwaarde te creëren door gastvrijheid te tonen. Soms vraagt dat om iets extra's. Dat maakt dat je als or-

ganisatie extra klantwaarde creëert. Dat zijn winnende organisaties.

Voor leidinggevenden betekende dit dat ze niet meer de discussie hoeven aan te gaan welke taken wel of niet moeten plaatsvinden. De wondervraag die ze gebruiken is: "Heb jij er alles aan gedaan om van de klant een meer tevreden klant te maken?"

**Frank Rekers**

frank.rekers@4human.nl



*Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemangement en gastvrijheid.*