

Ethisch zaken doen

Bestaat ethisch zaken doen nog? Zaken doen met waarden en normen? Zaken doen waarbij afspraken worden nagekomen. Na onze verhuizing eind vorig jaar heb ik me verbaasd over de wijze waarop oprecht zaken wordt gedaan.

Eind vorig jaar zijn we met ons bedrijf verhuisd naar een nieuwe locatie in Enschede. Ik ben erg geconfronteerd met het niveau van het huidige zaken doen. In het verhuisplan en in de voorbereiding is alles afgestemd: opleverdatum, bestellingen apparatuur, automatisering, levertijden, inrichting, de inhuizing, et cetera. De meeste leveranciers zijn hun afspraken niet nagekomen. Levertijden werden niet waargemaakt. De voorlichting was niet altijd correct. Op de dag van oplevering werd ons zelfs duidelijk dat dit nog een maand ging duren.

Gekkenwerk

Men is al snel geneigd om die toeleveranciers die in gebreke zijn gebleven eruit te lichten en met naam en toenaam te noemen. Dat ligt echter niet in mijn aard. Ik noem liever die toeleveranciers die hun afspraken zijn nagekomen en dat zelfs hebben overtroffen. Mijn top 3 bestaat uit: Habe projectstoffering uit Enschede, Nordkamp schilders uit Deurningen en Esman reclame uit Hengelo.

Nakomen van afspraken belangrijk

Kenmerkend voor deze top 3 is dat;

- Ze afspraken gewoonweg nakomen en deze zelfs overtreffen;
- Ze alledrie MKB-bedrijven zijn en niet direct gelinkt aan grote landelijke partijen;
- Ze tonen menselijke betrokkenheid en interesse en denken mee;
- Ze geen ingewikkelde administratieve processen kennen bij bestellingen;
- Ze trots zijn op wat ze doen en kwaliteit op ieder front staat bij hen hoog in het vaandel;
- Ze een dienend karakter hebben en de klant centraal stellen;

- Ze graag willen leveren en snel reageren op offerteaanvragen;
- Ze een flexibele opstelling hebben en verantwoordelijkheid nemen;
- Ze niet lullen, maar poetsen.

Het belangrijkste negatieve kenmerk van bedrijven die de afspraken niet nagekomen zijn, is dat ze niet één maar meerdere keren afspraken niet nakomen. Op klachten wordt niet of nauwelijks gereageerd. Totdat je financieel dreigt, dan komen ze in actie.

MKB bedrijven de beste

Al met al was het een buitengewone bijzondere ervaring. Het blijkt dat de wereld van het zaken doen een diversiteit kent aan leveranciers die er verschillende waarden en normen op na houden. Het nieuwe succesvolle zaken doen bestaat niet alleen uit het hebben van een goed product of goede dienst, maar in het nakomen van afspraken. Bedrijven die dat beseffen en dat weten te overtreffen hebben de toekomst. Mijn toeleveranciers selecteren zich op die manier vanzelf. Bij onze volgende locatie weet ik welke leveranciers ik wel en niet ga bellen. Het is een natuurlijk proces en zo creëer ik een omgeving om me heen die steeds prettiger wordt en die dezelfde waarden, normen en zakelijke etiquette hanteert. Mede met dank aan de toeleveranciers die de afspraken niet zijn nagekomen. En dat zijn... oh, euh... Moet ik mijn dankwoord aan hen met naam en toenaam hier nu wel of niet gaan uitspreken? Maar helaas laat de ruimte van deze column dat niet toe.



Frank Rekers, frank.rekers@4human.nl

(trainer, mental coach en medemens) is eigenaar van 4Human Training & Coaching; 4Human Training & Coaching helpt mensen, teams en organisaties bij vernieuwings- en motivatietrajecten. www.4human.nl