



CXO LEADERSHIP FORUM


 LEADERSHIP FORUM 2014-2015
 LOGISTICS FINANCE MARKETING HR
 GENERAL MANAGEMENT FACILITY MANAGEMENT

BUSINESS EXCELLENCE THROUGH BUSINESS TRANSFORMATION CAPABILITY

Gewapend met boeken en enkele pertinente vragen gaf Henri Horden, Business Transformation Consultant van ViCre, een boeiende presentatie tijdens het CxO Leadership Forum in het Brusselse hotel Metropole. "Vraag aan je klanten wat ze echt nodig hebben."

Het 'Burning platform', zo stelde Henri Horden, dat is onze wereld met ruim 7 miljard mensen. "Dat we al deze mensen niet kunnen beheersen, staat vast. Wat we wel kunnen doen, is dezelfde snelheid van de markt en de klanten aanhouden. Eén van de kritieke succesfactoren is een visie te hebben, een doel. Zonder visie of doel wordt dit heel moeilijk."

HOW DO YOUR CUSTOMERS KNOW THAT YOU FULLY UNDERSTAND THEM?

Henri Horden: "Dit is een vraag waarop niemand een antwoord heeft. De enige manier om te winnen, is sneller te leren dan eender wie. Wie vragen stelt aan zijn klanten, is al een eind op weg. Want in deze snel veranderende wereld is het belangrijker te weten wat we niet weten, dan te weten wat we wel weten. Waarom? Omdat alle kennis op internet of in boeken te vinden is."

WHAT IS YOUR SPEED OF LEARNING? IN WHAT WAY COULD THIS BE YOUR MOST IMPORTANT PRODUCT?

"Voor velen bestaan hun belangrijkste producten uit fysieke dingen. Maar vraag ook eens aan uw klanten wat ze echt nodig hebben. Stel vragen om meer te leren over de klantbeleving t.a.v. je product."

WHAT YOUR CUSTOMERS SAY ABOUT YOU IS THE SAME AS WHAT YOU WANT THEM TO SAY ABOUT YOU, ISN'T IT?

"Klanten kunnen zowel externe als interne klanten zijn. Iets beloven aan de klant is één, dit ook vertalen in juist gedrag is iets anders. Ons gedrag naar de klant zorgt er vaak voor dat wat we beloven anders wordt ervaren."

HOW SOLID ARE YOUR INTERNAL WRITTEN COMMITMENTS?

"Enkele jaren geleden beklom ik in groep een berg in Zwitserland. Ondanks een moeilijke sneeuwsituatie besloot onze groep om helemaal naar de top te klimmen, aan elkaar gebonden met een touw. We waren elkaars interne klant, verantwoordelijk voor elkaar, met elkaar geconnecteerd. Een voorwaarde tot connectie zijn goede interne afspraken. De Nederlandse wielrenster



Henri Horden, Business Transformation Consultant van ViCre: "Iets beloven aan de klant is één, dit ook vertalen in juist gedrag is iets anders."

(foto: Veerle Van Aken)

Marianne Vos zei ooit: "a team is as strong as the summary of the individuals."

HOW CAN YOU BE SURE THAT EVERYONE UNDERSTANDS HIS ROLE IN THE PROCESS?

"Iedereen moet zijn rol kennen en de gemaakte afspraken nakomen. Tijdens onze bergtocht waren de afspraken heel scherp gezet." "In het ViCre model worden de verschillende fases - ontwikkeling, lancering, verkoop, levering, opvolging - beschreven. Maar hoe sterk zijn de lijnen tussen deze fases? Is er in de onderneming een bedrijfscultuur die inspeelt op de verwachtingen van de interne en externe klant? In een hoger niveau, dat van de cocreatie, is er niet alleen een connectie met de interne wereld maar ook met de externe wereld. Vanaf het begin is de buitenwereld betrokken." "Nog een stap verder is Innovatie 4.0: vanaf het begin tot het einde is het model in balans, is er 100 % connectie met de markt, zowel top-down als bottom-up en cross functional."

HOW DO YOU MEASURE THE SUCCESSES OF BUSINESS EXCELLENCE AND BUSINESS TRANSFORMATION CAPABILITIES?

"Een meetcriterium zou het aantal vragen dat dagelijks wordt gesteld, kunnen zijn."

OP WELK LEVEL VAN BUSINESS TRANSFORMATION CAPABILITIES BEVINDT U ZICH?

- Capability 1.0 – Teaching
- Capability 2.0 – Asking questions
- Capability 3.0 – Unasked question
- Capability 4.0 – Receiving
- Capability 5.0 – Unbiased receiving

Henri Horden besloot de sessie door op het scherm 33 statements en leerpunten, capabilities, te tonen. De deelnemers kregen de interessante oefening er één favoriet statement uit te halen en in gedachten mee te nemen. 