

Checklist

Bedrijfsbezoek als katalysator in change

De tool als inspiratie

Deze tool is een checklist voor het organiseren van een bedrijfsbezoek. Gebruik deze checklist ter inspiratie.

Doel

Je kan deze tool inzetten wanneer je met je team een klant wilt bezoeken. Het kan net die stimulans bieden in de taaie fase van je veranderingstraject: weten voor wie je het doet én nieuwe inspiratie op doen!

Duur en groepsgrootte

Het bezoek bereid je voor met een teammeeting (tip 3) van ca. 2 uur tot een dagdeel. Met je klant bepaal je hoe groot de groep is waarmee je de klant bezoekt.

Vorbereiding

1. Kies heel nauwkeurig de klant waar je naar toe gaat. Het werkt stimulerend wanneer het een klant is waar ook een succesverhaal te vertellen is over jullie nieuwe dienst of nieuwe samenwerking met deze klant. Hou voor ogen dat het doel is dat je teamleden weer nieuwe energie voor je verandering opdoen!
2. Plan een korte voorbereidende meeting met je eigen teamleden.

Follow up

Stel een maand later in een teammeeting vast hoe het bezoek ieders blik op het eigen werk veranderd heeft. Moedig regelmatig individueel contact tussen teamleden met medewerkers klant.

De checklist

1. **Bepaal voor jezelf heel scherp wat je doel is** met het klantbezoek: op welke manier wil je dat het nieuwe energie voor je verandering oplevert bij jezelf en je teamleden? Wees zeer zorgvuldig in het kiezen van dit doel. Waar je op inzet, dat zul je oogsten. Voorbeelden zijn:

- stimulans: "ervaren dat onze nieuwe richting werkt"
- betrokkenheid: "de klant een eigen gezicht geven"
- trots: "we maken het verschil bij deze klant"

Kies je klant uit op dit doel.

2. **Bereid met je klant het bedrijfsbezoek voor.** Wie van het bedrijf dat je bezoekt wil welke rol vervullen op de dag, hoe lang duurt het bezoek, etc. Zorg ervoor dat er in elk geval ook een persoonlijk verhaal wordt verteld door de klant. De tips voor storytelling uit het boek bieden eventueel een handvat hierbij. Zorg ervoor dat de klant net zo goed het doel voor ogen heeft van het bedrijfsbezoek als jijzelf. Het doel bepaalt de invulling van het bezoek. Laat ruimte voor een verrassing: vraag de klant om iets te laten zien wat jullie gaat verrassen, in lijn met het doel van het bezoek.

3. **Bereid het bedrijfsbezoek met je teamleden voor.** In een meeting van ca. 2 uur tot een dagdeel, kun je dat als volgt opbouwen:

- Waar staan we nu in ons veranderingstraject?
- Waarom nu een bedrijfsbezoek?
- Waarom deze klant?
- Link maken met jullie 'why' en stip op de horizon
- Ieder teamlid zelf laten bedenken welke vragen hij/zij heeft voor deze klant: wat wil hij ontdekken?

4. **Op de dag van het bedrijfsbezoek zelf:** ontmoet eerst je eigen team, voordat je bij de klant naar binnen stapt. Herhaal wederom waarom je juist deze klant bezoekt en wat het doel is van het bezoek, ofwel de intentie van de ontmoeting. Zorg dat je teamleden (en jijzelf!) de vragen die je hebt, paraat hebt.

5. **Na het bezoek.** Evalueer met je eigen team het bezoek. Bespreek de antwoorden op de voorbereide vragen. En check heel expliciet welke oogst het team heeft in relatie tot het doel. Vraag tot slot wat het team ermee gaat doen: wat is de consequentie van het bezoek?

Praktisch hulpmiddel

Deze tool is een praktisch hulpmiddel bij het boek 'Geef je organisatie toekomst' (2012) van Kim Castenmiller en Dirk Anton van Mulligen.

Delen

In de vorm van deze tool delen we graag een aanpak die we zelf in de praktijk hebben toegepast en die werkt. Maak gebruik van onze aanpak, en deel deze gerust.

Ere wie ere toekomt

We stellen bronvermelding en een verwijzing naar onze website op prijs: www.roadmap2020.nl

Meer?

Meer tools vind je op de website www.roadmap2020.nl

Vanuit klaarvoor2020 bieden we je ondersteuning bij de inzet van deze tools.

Kijk op: www.klaarvoor2020.nl

