

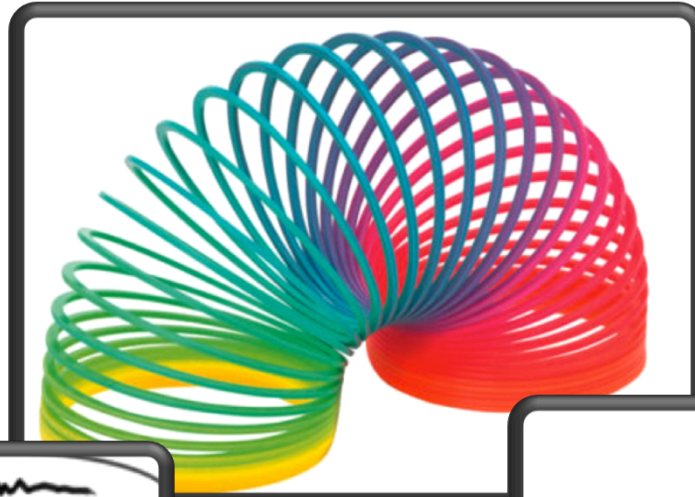
Wat drijft uw Service?

Met Ziel en Zaligheid



Service Manager Dag

Vandaag - verschillende perspectieven



Wat zijn drijfveren?

- Van Dale

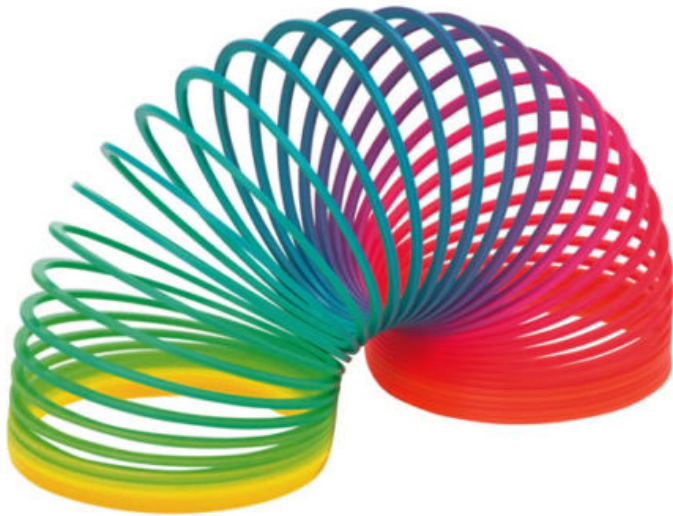
drijf·veer (de)

1 veer die de beweging aan een werktuig geeft

2 dat wat iem. tot een zekere daad brengt

▲ betekenisverwante termen

synoniem(en): **motief**









Oorsprong Management Drives



Service Manager Dag



Oorsprong

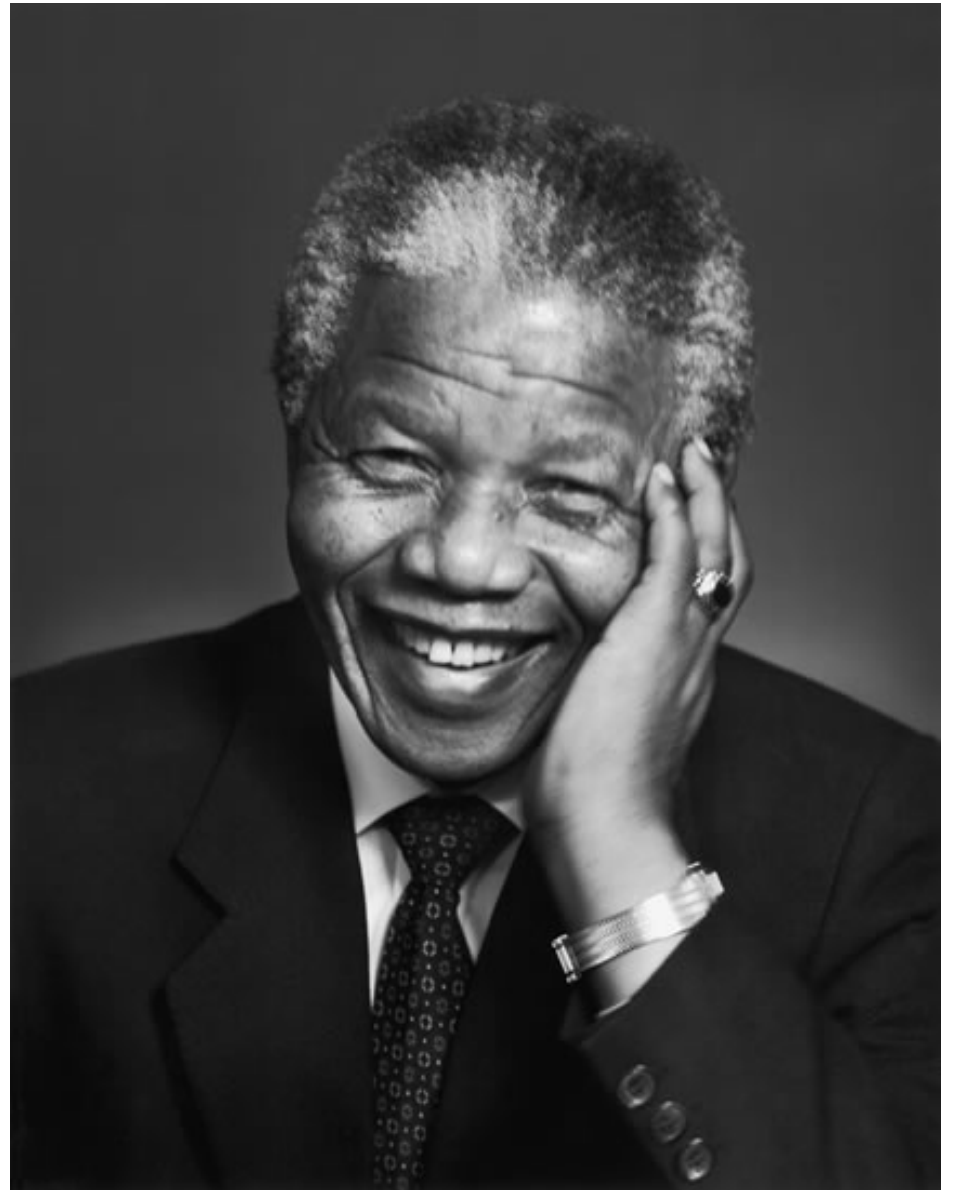
Clare Graves

Levels of human Existence

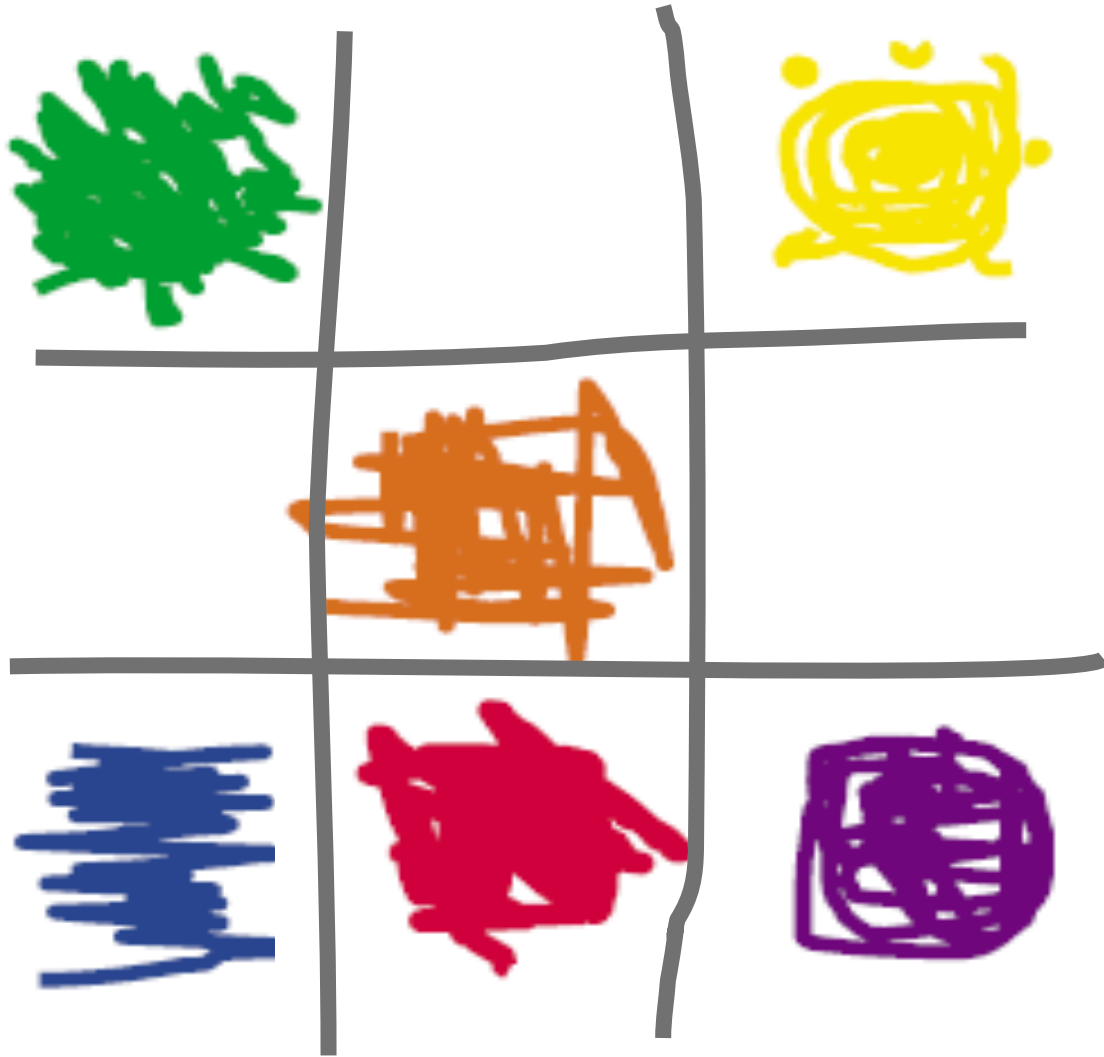
Ontwikkelen van
Waardensystemen

Jaren 60 en 70

Spiral Dynamics



Management Drives



Drijfveren individu

geel

is de drijfveer die wil analyseren, begrijpen en doorgronden

groen

is de drijfveer die mensen en sociale verbanden voorop stelt

oranje

is de drijfveer die vooruitgang, resultaten en prestaties wil laten zien



blauw

is de drijfveer die zekerheid en duidelijkheid wil creëren

rood

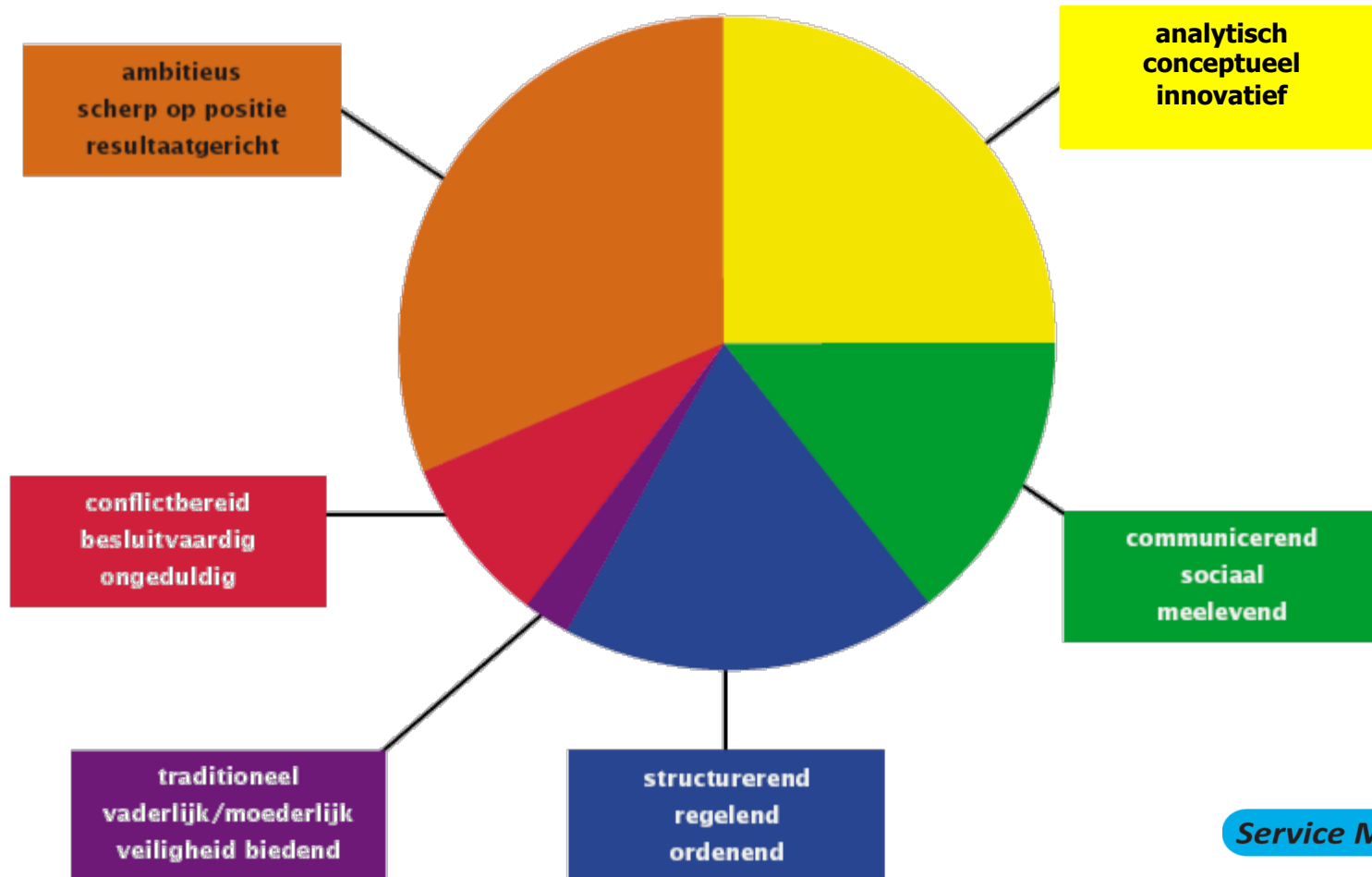
is de drijfveer die staat voor durf, tempo en kracht

paars

is de drijfveer die veiligheid en thuisgevoel zoekt

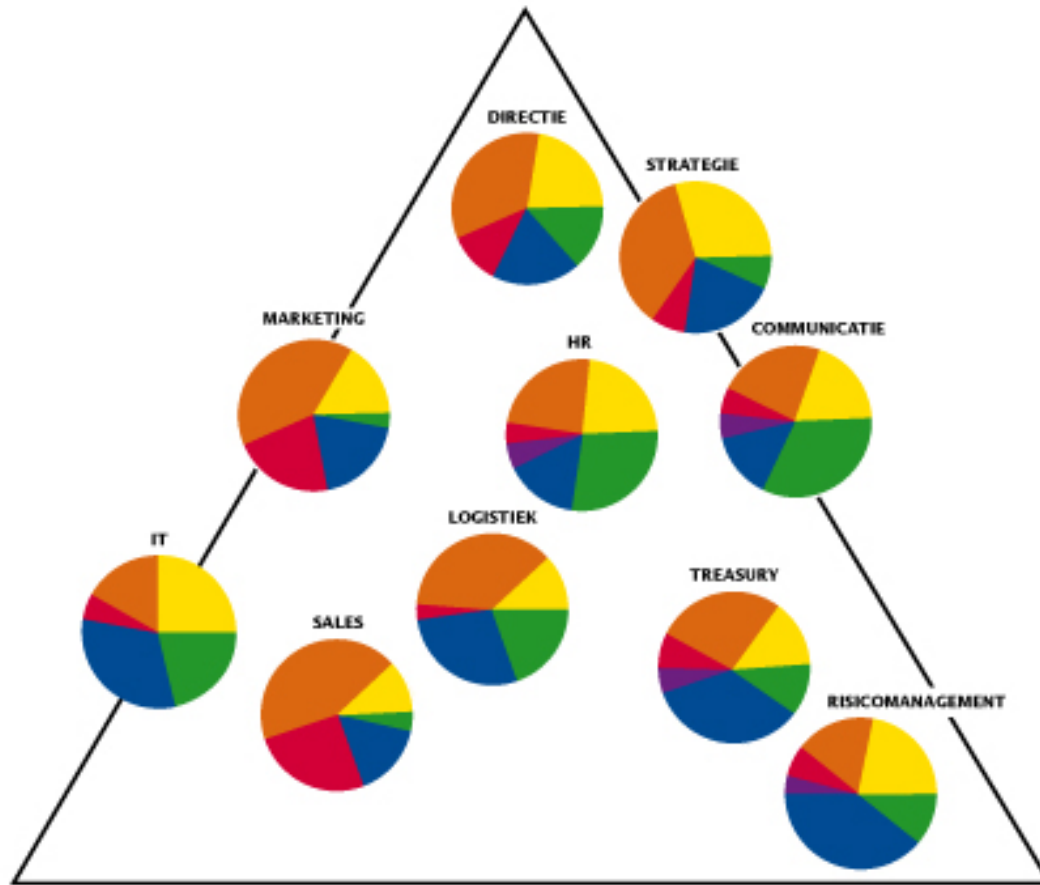
Voorbeeld Teamprofiel

Groepsgemiddelde



Service Manager Dag

Drijfveren & organisaties



Drijfveren organisatie

geel

Wat is de stip op de horizon? Is er een duidelijke visie?

groen

Is er voldoende draagvlak? Doet iedereen mee?

oranje

Is er één heldere strategie? Zijn er gemeenschappelijke doelen?



blauw

Zijn er duidelijke afspraken? Hoe structureren en organiseren we het werk?

rood

Maken we keuzes en handhaven we de gemaakte afspraken? Is er focus?

paars

Wat is de missie van je bedrijf, je identiteit?

Wat zijn drijfveren?

- Drijfveren zetten je na een prikkel in actie
- Drijfveren zijn een voorspeller van gedrag
- Drijfveren veranderen nauwelijks, wel de volgorde en de intensiteit
- Gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek van Professor Dr. Clare W. Graves
- De drijfveer is een cluster van associaties, percepties, gevoelens, beelden en ideeën die aangeduid worden met een kleur.
- Iedere prikkel kan gelijktijdig meerdere drijfveren activeren





Wat zijn drijfveren niet

- Drijfveren kun je niet ontwikkelen
- De ene drijfveer is niet beter dan de andere
- Geen verschillen tussen mannen en vrouwen
- Geen verbanden met intelligentie, ras en leeftijd

Drijfveren laden en herkennen



Service Manager Dag

Welke drijfveer is het?

- Belang van het collectief, de familie, beslotenheid
- Snel en impulsief, lef en besluitvaardig
- Het werk afmaken en waardering krijgen
- Pragmatisch en flexibel, handig
- Onderlinge betrokkenheid
- Analyseren en begrijpen, complexiteit

Welke drijfveer is het?

- Trouw aan echte vrienden, wij staan schouder aan schouder
- Hecht aan tradities
- Duidelijk, degelijk, oog voor detail en consequent
- Mensen verbinden en samenwerken
- Kansen, mogelijkheden en doelen
- Beschouwend, denkt vanuit een breed kader



Welke drijfveer zien we aan het werk?

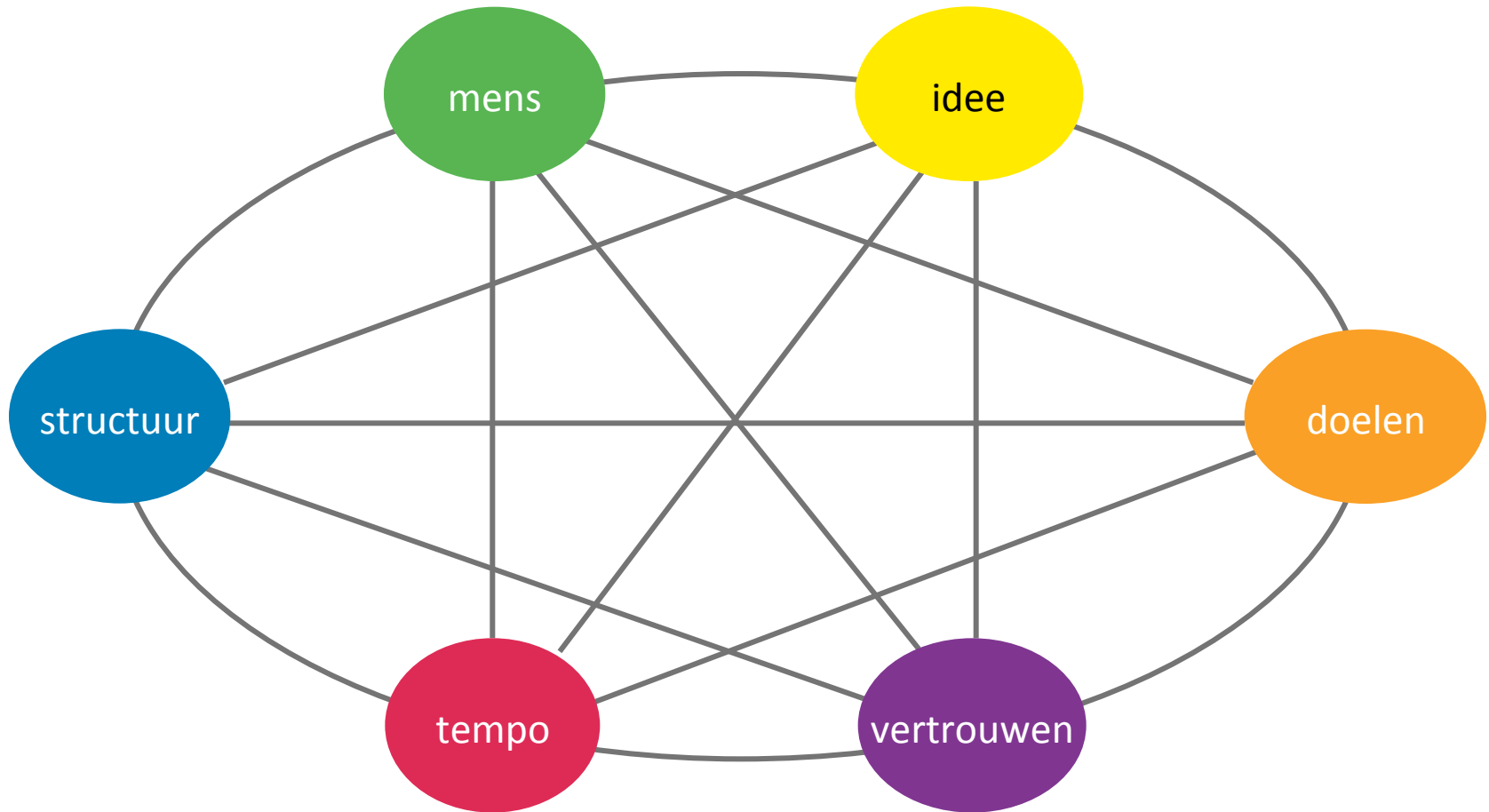


Jij en je omgeving



Service Manager Dag

Spanningen tussen drijfveren



MD en servicebegrippen

MD-kleur Servicebegrip



Service is passie voor de nazorg ten behoeve van de eer van het bedrijfsmerk, waaraan men trouw is en waarin men sterk gelooft.



Bepaalt op autoritaire wijze wat een klant wel en wat een klant niet mag verwachten van service. Doet ook geen stap opzij of terug bij een discussie daarover: take it, or leave it.



Als iedereen zich aan de letter van het serviceproces houdt, dan blijft service voorspelbaar, betrouwbaar en transparant.

MD en servicebegrippen

MD-kleur Servicebegrip



De klant staat centraal, komt van rechts en gaat altijd voor. Serviceverbetering levert nieuwe kansen en mogelijkheden op, en het kan altijd beter. Treedt intern vaak op als ongevraagde spreekbuis van de klantorganisatie.

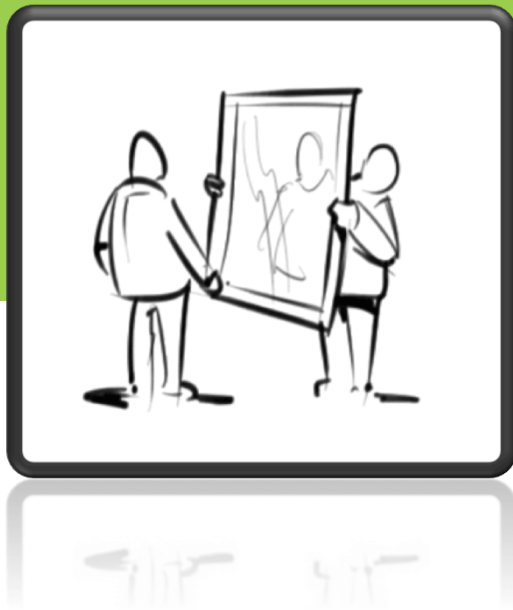


Voert het klantgesprek van mens tot mens en zoekt door zijn hulpvaardig opstelling naar de verbinding/overeenkomsten tussen beide organisaties. Maakt intern ook verbindingen tussen afdelingen en streeft ernaar dat iedereen meedoet.



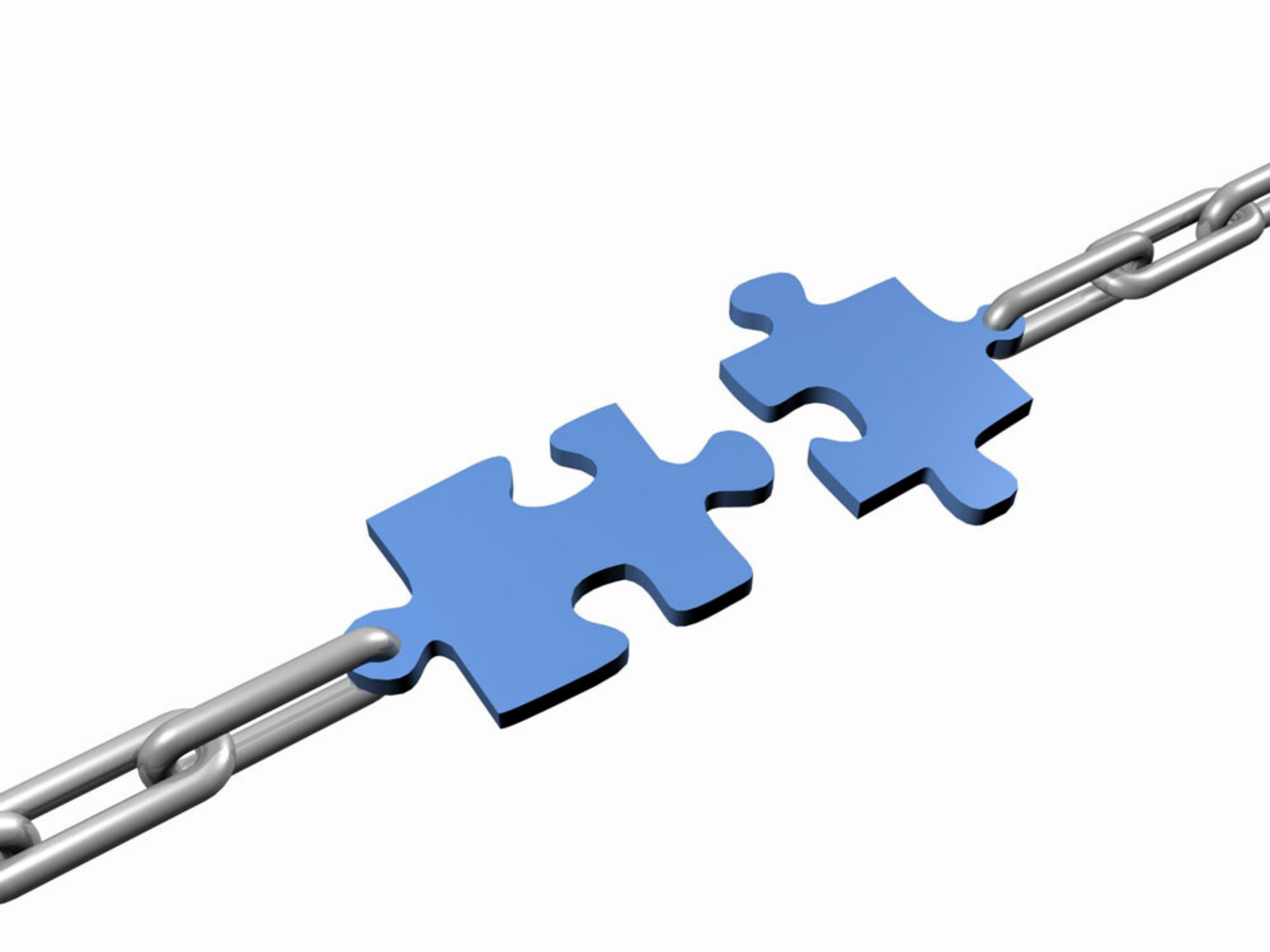
Doorgrondt het klantprobleem en evalueert oplossingsscenario's want dat leidt tot overzicht en wellicht tot een probleemtypologie, waarmee je nieuwe diensten kunt bedenken.

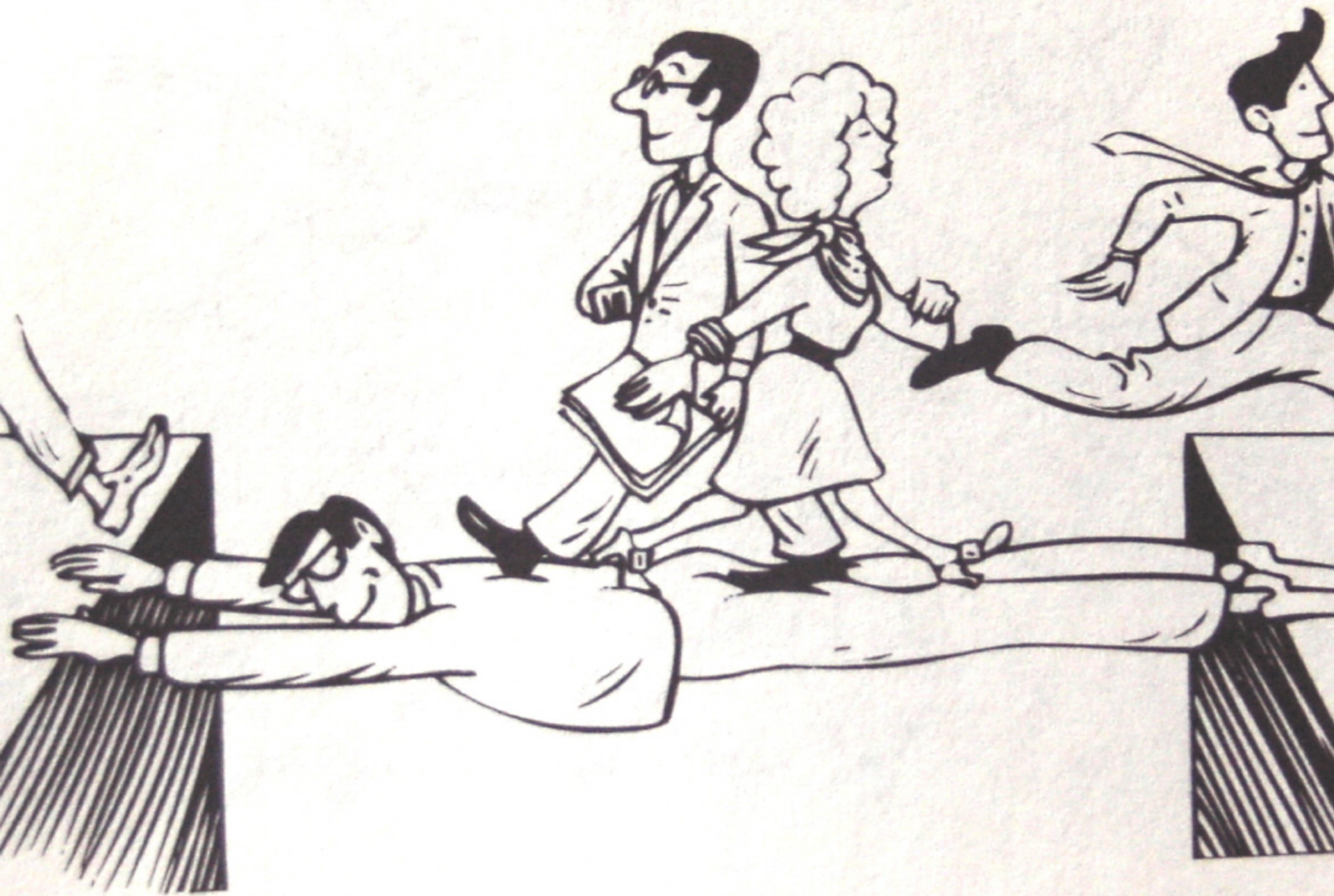
De essentie van de service manager



Service Manager Dag







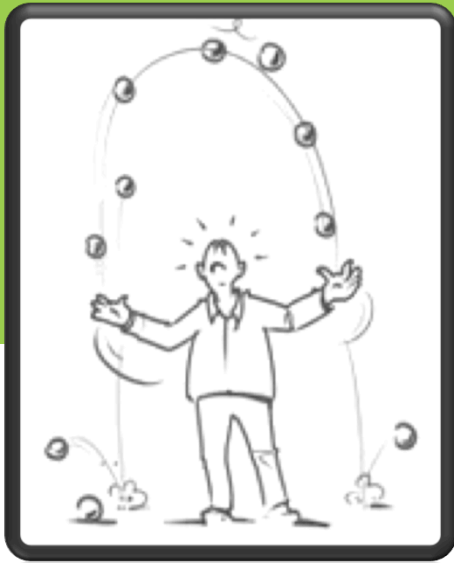




Nieuw paradigma...? Ontwikkelingen

- Focus op end-to-end ketens – shift naar **Ketenregisseur**
- Focus op samenwerking– shift naar **Bruggenbouwer**
- Focus op klanttevredenheid - Shift naar **Dienstverlener**
- Focus op de toekomst - Shift naar **Innovator**
- Focus op de sleutelrol van informatie - Shift naar **Specialist**

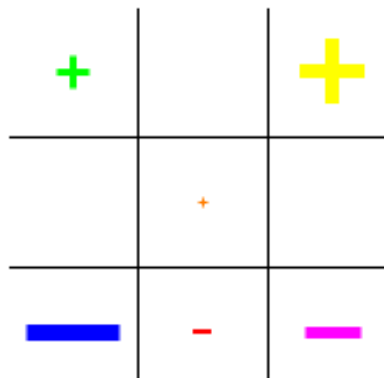
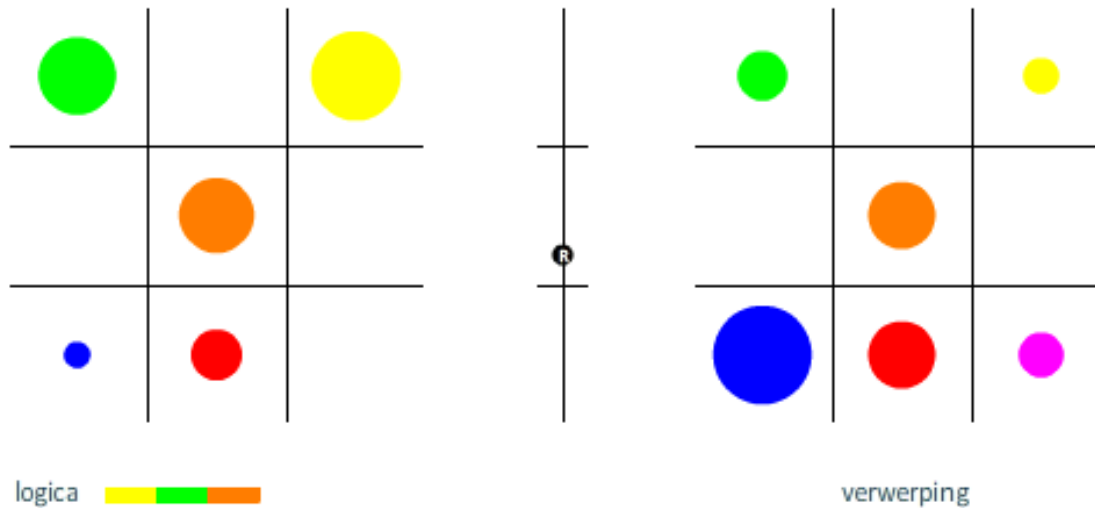
Jij en jouw rol



Service Manager Dag



Voorbeeldprofiel



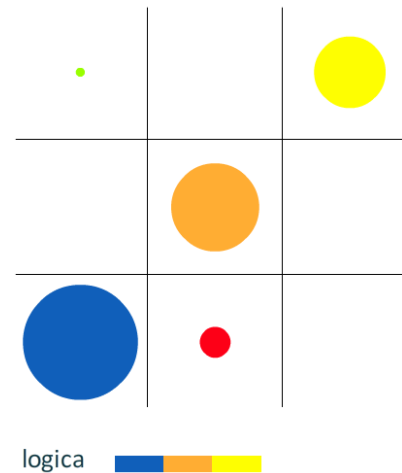
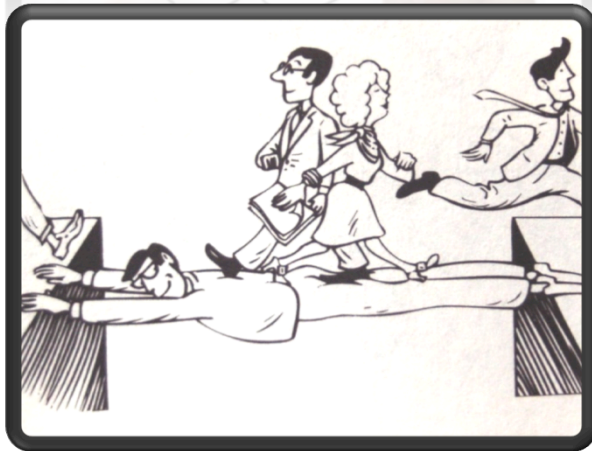
vernieuwen



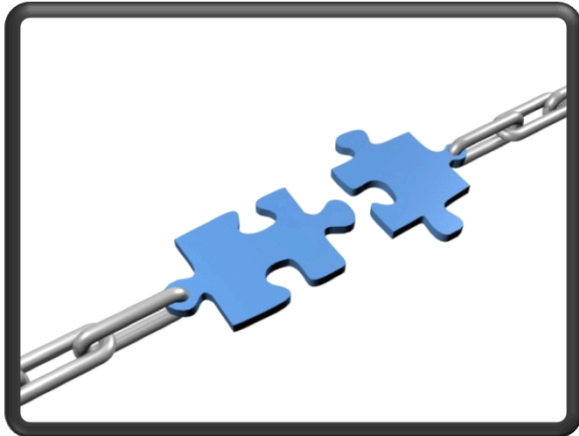
verbeteren

stabiel uitvoeren

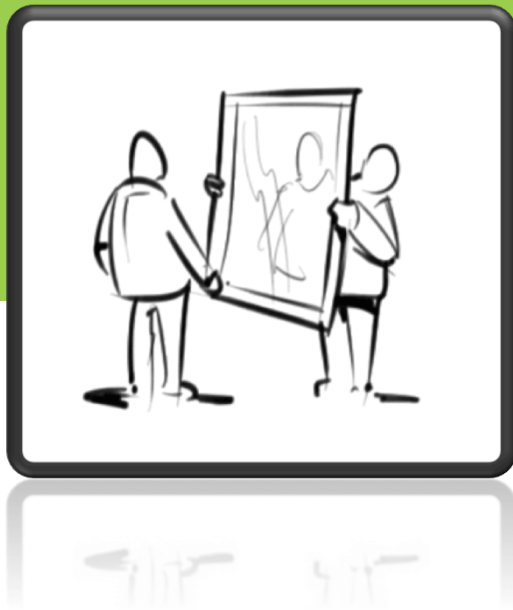
Specialist of Bruggenbouwer?



Ketenregisseur of Innovator?



Terug naar de essentie van de servicemanager



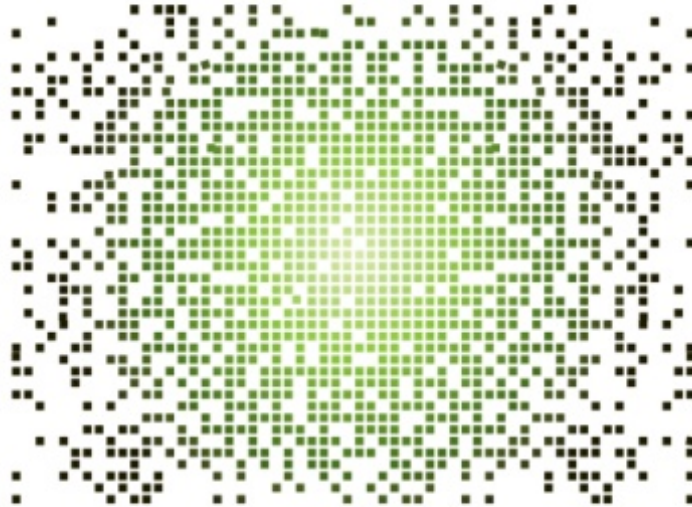
Service Manager Dag

JUST DO IT.



JUST BE IT.





THE 21 COMPANY

ENERGIZE YOUR BUSINESS