



BIJ JANSEN

...aan de keukentafel

Ik kan niemand iets leren...

(ik kan hooguit iemand helpen het in zichzelf te vinden) Galileo Galilei

nr 09/2017

Tegenzin

Kent u de uitdrukking: "met frisse tegenzin"? Ik moest daaraan denken, omdat inmiddels de meesten van ons de vakanties achter de rug hebben en weer aan het werk zijn.

Als u met frisse tegenzin weer aan het werk bent gegaan, vermoed ik dat u een vertegenwoordiger bent van een grote groep mensen. De groep die dolblij is als het weekend begint, niet kan wachten tot er een feestdag is en die doorlopend uitzielt naar de volgende vakantie

Wat is dat toch? Waarom hebben die mensen zo'n hekel aan hun werk? En een veel belangrijkere vraag: waarom gaan zij niet iets anders doen? Als u zich herkent: besteedt u de volgende vakantie eens aan het nadenken over ander werk.

Middelpunt

Egoïsme lijkt negatief te zijn, maar gezond egoïsme zou de leidraad van ieders leven moeten zijn. Met gezond egoïsme bedoel ik het dienen van uw eigen belangen zonder het schaden van de belangen van anderen. Een nog betere versie is deze: het dienen van uw eigen belangen en tegelijkertijd het dienen van de belangen van anderen.

Als u niet vanuit eigen belangen zou handelen, vanuit wiens belangen handelt u dan? Anders verwoord: als u niet in het middelpunt van uw leven staat, wie staat daar dan?

Als u niet in het middelpunt van uw eigen leven staat, heb ik nog twee andere vragen voor u: wie heeft die ander daar dan neergezet en waarom?

Heinemann

Onlangs werd ik aangenaam verrast in de lunchroom/bakkerij van Herr Konditoreimeister Heinz-Richard Heinemann in Düsseldorf.

Elke gast kon daar een kaart invullen en aan hem opsturen. Op die kaart kun je invullen op welke vestiging je geweest bent en wie je bediend heeft. Er staat zelfs bij dat iedere medewerker een naamkaartje draagt, zodat je niet naar een naam hoeft te vragen. Herr Heinemann wil weten welke problemen of klachten je hebt ervaren, zodat die met de medewerkers besproken kunnen worden en ook welke complimenten je wilt delen. Expliciet wordt vermeld dat Herr Konditoreimeister elke kaart leest.

Het viel me op, omdat men in veel bedrijven denkt te weten wat de klant ervan vindt maar er zelden naar vraagt.

BEHOEFTE AAN MEER?

Bel of mail me.

CONTACT

klik: mail@janwillemjansen.com

klik: www.janwillemjansen.com

bel : +31 6 51 81 83 37

JAN WILLEM JANSEN

