



VERANDERINGSMANAGEMENT

Verhogen van kennis en kunde op de werkvloer



Inhoud

A black and white photograph of a woman with long dark hair, wearing a light-colored blazer over a dark top. She is smiling and gesturing with her right hand towards a whiteboard. The whiteboard has a mind map with a central circle labeled 'B2B MARKETING' and several branches, one of which is labeled 'BUSINESSES'. The image is partially covered by a large yellow oval on the left and a grey semi-circle on the right.

Veranderingsmanagement

- Probleemstelling
- Oplossing
- Verschil Emmeloord vs Lelystad
- Implementatie
- Evaluatie
- Reflectie

Persoonlijke professionele ontwikkeling

- Nieuwe uitdaging
- Leerdoel
- Competenties

Probleemstelling



Aantal zaken

1 PERSONEEL

Veel ervaren personeelsleden zijn uit dienst getreden in de vestiging

2 KENNIS EN KUNDE

Het ontbreken van de vaardigheden van het personeel

3 RECENSIES

Negatieve recensies over service en kennis

Recensies



Een greep uit de recensies

5

Store sales

Praxis Lelystad Palazzo • April 20, 2024 12:00 PM

Personeel beter trainen zodat ze je kunnen adviseren!

6

Store sales

Praxis Lelystad Palazzo • April 11, 2024 12:00 PM

De service verbeteren de prijzen omlaag.

0

Store sales

Praxis Lelystad Palazzo • February 4, 2024 12:00 PM

De juiste informatie geven. Lamparmaturen gekocht, volgens de verkoper zaten de lampen erbij. dit was niet het geval. Dus 90,- euro meer uitgegeven dan gepland en het kostte extra tijd omdat we nog een keer langs de vestiging moesten. Geen regeling, korting of excuus aangeboden. Helemaal geen begrip.

6

Store sales

Praxis Lelystad Palazzo • May 5, 2024 12:00 PM

service kan een stuk beter. Er was niemand te vinden en als je dan iemand te pakken hebt, dan heeft hij geen idee. ik heb nu een uur in winkel rondgehangen omdat het niet te vinden is, + daarna moest de persoon het nog aan andere rondvragen

3

Store sales

Praxis Lelystad Palazzo • April 24, 2024 12:00 PM

Slechte service. Niet vriendelijk, Zeer sober assortiment

Oplossing

PROBLEEMSTELLING EMMELOORD

Nieuw personeel snel uit dienst

PROBLEEMSTELLING LELYSTAD

Personeel bezit weinig kennis en kunde

Oplossing

OPLOSSING EMMELOORD

Het creëren van een loyaliteitsprogramma om nieuw personeel te binden en boeien

OPLOSSING LELYSTAD

Het creëren van een doorstroomprogramma om de kennis en kunde op de werkvloer te vergroten

Het verschil



Een (inwerk) programma dat zorgt dat nieuwe personeelsleden zich binden en boeien



De loyaliteit te vergroten door op eigen tempo (maatwerk) kennis te maken met de organisatie



Een doorstroomprogramma met vier (contract) Fases

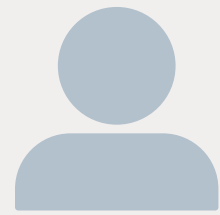
- introductie
- Proefperiode
- Half jaar contract
- Jaar contract



Een checklist dat overwogen wordt om een contract te verlengen

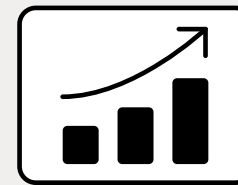


Implementatie



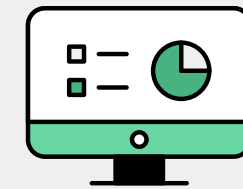
LEIDINGGEVENDEN

Opdracht geven aan
leidinggevenden



TUSSENEVALUATIES

Het organiseren van
tussenevaluaties



FEEDBACK

Aanpassingen
implementeren in het plan
van aanpak



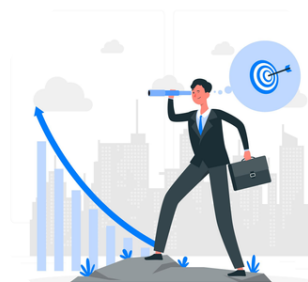
NHL Stenden

Evaluatie



STAKEHOLDERS

Stakeholders hebben het serieus opgepakt en mee aan de slag gegaan



MEDEWERKERS

Aantal medewerkers pakken taken zelfstandig op. Individuele groei is zichtbaar



MANAGEMENT

Management is zeer tevreden. Doorlopend proces en op naar meer.



Reflectie



VERANTWOORDELIJKHEID

Verantwoordelijkheid aan anderen durven te geven



RESULTAAT

Door het implementeren van het prototype heb ik een steentje kunnen bijdragen aan de verbeterde bedrijfsvoering



STAKEHOLDERS

Door input te gebruiken van meerdere stakeholders in het plan van aanpak zorgt het voor een volledig doorstroomprogramma

PERSOONLIJKE PROFESSIONELE ONTWIKKELING

Sander Neleman





Praxis Emmeloord



- Stagneren van mijn ontwikkeling
- Commercieel vlak op 'save' spelen
- Toe aan een nieuwe uitdaging



Praxis Lelystad Palazzo



- Meer uitdaging op HR-, leiderschap- en commercieel vlak.
- Een team dat streeft om elkaar te helpen



Leerdoel

Minder overtuigd van mezelf zijn

Verplaatsen in een ander

ANDERE MANIER VAN OPSTELLEN

- Wees open (zorgen dat collega's bij je terecht kunnen komen)
- Door grotere winkel is het van essentieel belang dat taken uitgedeeld kunnen worden
- In plaats van het beter weten, collega's zelf een planning laten maken, (aanpassen) en akkoord geven.





Competentie 1

Lerend vermogen

Je ontwikkelt jezelf persoonlijk en professioneel door visie, reflectie en feedback.

ONTWIKKELING

- Open zijn voor het ontvangen van feedback
- Overtuigd zijn van jezelf zijn wordt voor mij een allergie
- Het geven van feedback (kritisch of positief)





Competentie 2 Communiceren

Je benut op effectieve wijze diverse communicatiemiddelen afgestemd op de doelgroep

ONTWIKKELING

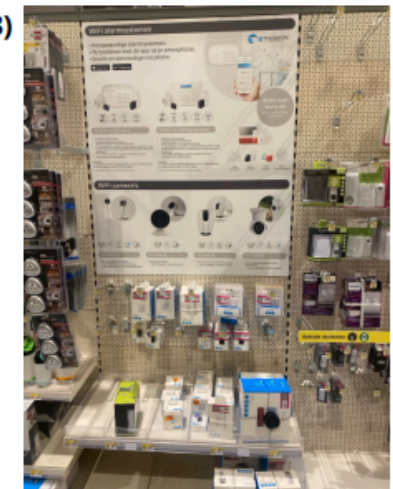
- Actief luisteren naar anderen (project)
- Een goede overdracht van begin van de dag zorgt voor meer rust
- Schriftelijke communicatie



Generated by 'Report & Run'
www.reportandrun.com

Title: Report: 5/3/2024 20:16 Created: Fri, 5/3/2024 No. 1

(13)



Ombouw Zondag iwa

Created: Fri, 5/3/2024

Mits er tijd is, ombouw geree
reperatiestelling

(14)



Prijzen

Created: Fri, 5/3/2024

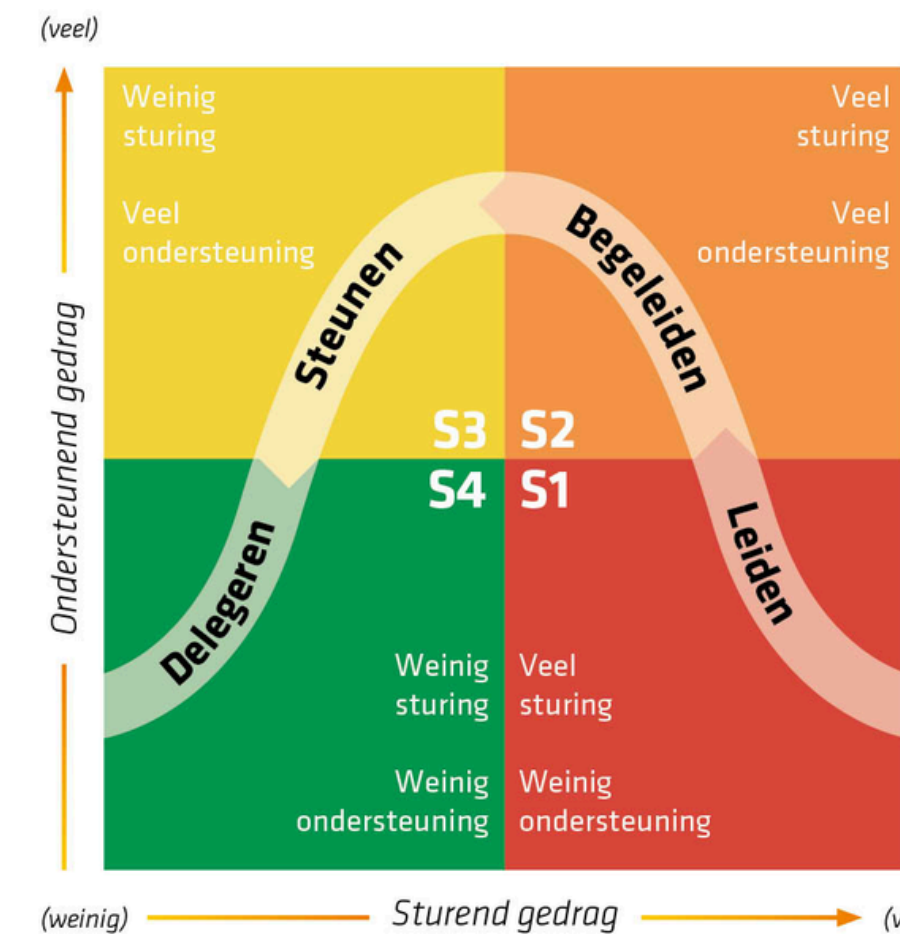


Competentie 3 Leiderschap

Je straalt passie en beleving uit, pakt de regie in teamverband en mobiliseert anderen vanuit de waarden en de cultuur van de onderneming.

ONTWIKKELING

- Regie durven nemen (nieuw team)
- Leiderschapsstijlen toepassen
- Grenzen aangeven





Praxis

