



Groothuis Advies

Ondernemerschap

Beschrijving

Veel non-profit organisaties maken een ontwikkeling door richting not-for-profit organisatie. Winst maken is nog steeds geen primair doel, maar een ondernemende houding en klantgericht werken is voor alle lagen in de organisatie meer en meer noodzakelijk. Kiezen voor Ondernemerschap is een 'must' in deze tijd. Het gaat dan om een houding van zelfstandigheid, durf, initiatief en creativiteit. Maar veel managers en professionals in not-for-profits organisaties denken nog sterk vanuit het huidige aanbod van de organisatie. Alle initiatieven ten spijt is er in veel not-for-profit organisaties (nog) geen sprake van echt vraaggericht denken. Het ingewikkelde voor not-for-profits is dat diffuus is wie nu precies de klant is. Is dat de burger/patiënt/cliënt/pupil/bewoner, de gemeente, de zorgverzekeraar, 'het publiek', 'de buurt', de mantelzorger, het Zorgkantoor?

Om te overleven is het belangrijk om het onderscheidend vermogen te vergroten. Managers en professionals moeten leren denken vanuit de klant, het 'klantgerichte denken' en hun dienstverlening en hun handelen daarnaar richten.

Om deze omslag in denken te ondersteunen heeft Groothuis Advies de training *Ondernemerschap* ontwikkeld. Onderwerpen die bij *Ondernemerschap* aan bod komen:

- Het ingewikkelde speelveld van not-for-profits, schaken op meerdere borden
- De verschillende klantrollen: Beslissen, Genieten en Betalen
- De Universele Klantwens, vier G's en drie A's
- Vertrouwen schenken en ontvangen
- Relatiemanagement, klanten krijgen en houden
- Ontwikkelen van nieuwe initiatieven, vergroten van het onderscheidend vermogen

Doel van de training

Omslag in het denken teweeg brengen: van aanbodgericht naar vraaggericht, waarbij de klant (in al zijn verschijningsvormen) centraal staat.

Tevens een omslag in denken vanuit een kostenmodel, naar denken in termen van baten

Doelgroep

DivisieManagement, RVE-Management, Afdelings- en Teammanagement, professional

Opzet van deze training

- Interviewronde
Gestart wordt met een aantal interviews met een aantal spraakmakende deelnemers aan de training. Op basis van deze interviews worden de presentatie en workshops met eigen praktijkvoorbeelden ingevuld.
- Presentatie
In een interactieve presentatie met een tijdsduur van ongeveer 1 uur worden de hierboven

benoemde thema's kort toegelicht. De deelnemers worden actief betrokken bij de presentatie middels stellingen en voorbeelden uit hun eigen praktijk.

Deze presentatie dient als kick-off voor de hierna volgende workshops.

Aantal deelnemers: Alle deelnemers aan de training

- Workshopsessies

De deelnemers aan de training Ondernemerschap nemen in groepen van minimaal 8 en maximaal 12 personen deel aan een drietal workshop verspreid over drie dagdelen. In deze vorm worden theorie en 'zelf aan de slag gaan' afgewisseld. Blokkades om de slag te maken naar 'Ondernemerschap' en 'Vraaggericht werken' worden benoemd en 'opgeruimd'. Aan het eind van de workshops worden huiswerkopgaven meegegeven.

- Terugkomsessie

Na een aantal weken volgt een terugkomsessie waarin de high-lights uit de workshops nogmaals de revue passeren en het huiswerk wordt doorgenomen.

Aantal deelnemers: Alle deelnemers aan de training

Uiteraard kan deze training in overleg met de klant meer of minder (tijds)intensief worden ingevuld.