

DOOR



1^o JAARGANG / NR. 1 / 2016

1981-2016

Terug- en vooruitblik

1981-1987

DAS® voortdurend vernieuwd

Hoe komt ú over?

4D Verbeteren voor de Klant

I  klanten



Speel totaalvoetbal



Allen klantgericht=scoren

Rinus Michels introduceerde het "Totaal Voetbal" al in 1974:
"Met het hele team (uw organisatie) spelen op de helft van het te overwinnen DOEL".
Weet u het nog? Zelfs de keeper (boekhouding) en de verdedigers (balie- / uurloosmedewerkers) vielen mee aan de dienst, de

veldtrainers (verkoop- en leiders) hun teamleden MEER te scoren; op de spel. Verdedig (kon uitsluitend, maar val - vergroot uw markt - speel "Totaal Voetbal" - werk allen klantgericht scoren in 1983!

DOOR helpt u!
Met de training van de begeleider de samenstelling de klantgericht

Uit "Verkopen, de psychologische benadering"

WAT WIL DE KLANT?

De essentie van het verkopen is het inspelen op de zakelijke en psychologische behoefte van uw klanten. Mensen kopen geen producten, maar ze kopen oplossingen voor hun problemen. Het beste product ter wereld is nutteloos, wanneer het niet aansluit op een behoefte.

onvoorspelbaar op het gebied van cijfers de voornaamste ontlopen is zijn dan maar begrijpen ze daarom te veranderen mensen willen
Hun bureau, huis perfect georganiseerd voor onpersoonlijke feiten en zijn...

HOME TRAINER

Een uitgave van DOOR praktijktrainers, Postbus 281, 3940 AG DOORN, DOOR® telefoon 03430-3698

Opplage 5000 exemplaren per jaargang nr. 1, Juli 1982

Verkooptraining gericht op het individu

Control Data te Rijswijk brengt al jaren automatiseringskursussen op de markt volgens het PLATO systeem. Dit systeem houdt in dat de deelnemer tijdens de basisopleiding geheel individueel en op zijn persoon gericht een training volgt. De opleiding verloopt in een studietempo dat door de kursist zelf wordt bepaald. Bovendien op die momenten dat het hem uitkomt.

In dit nummer o.a.:
• Verkopen, de psychologische benadering, pag. 2
• DOOR interview met Diederick F. Regenbogen van Alpha Ciboma pag. 3
• Data overzicht trainingsprogramma's zomer en herfst 1982 pag. 4

In het volgende nummer...

Veranderen is leuk

DOOR Training & Coaching is jarig. Op 21 maart 1981 presenteerde ik het eerste vijf jarenplan 'De beste worden en blijven'. In dat jaar werden nog twee momenten gevierd: 1 juli met de inschrijving bij de KvK en op 1 oktober met de eerste klassikale training.



Deze momenten worden met u gevierd (als u dat wilt) met het uitbrengen van vijf jubileumkranten '35 jaar DOOR®' en een aantal evenementen. In deze 35 jaar DOOR® de terugblik naar de periode 1981-1987 in vergelijking met nu en morgen. Terug graven in de tijd zorgt voor schrik: 'Oef, wat een snelheid. Wat was DOOR® de tijd ver vooruit met, toen al 4-Dimensionale trainingen.'

Met het 4D-programma was DOOR® met de training 'Verkopen, de psychologische benadering' via het Plato-leersysteem 25 jaar te vroeg. Deze verkooptraining was in 1982 op slechts 3 computers in Nederland te volgen: Enschede, Rijswijk en Wageningen.

Vernieuwend kwam in 1981 het DAS-model over. Niet in de laatste plaats door de door mij ontwikkelde DAS-gedragsscan. De deelnemers krijgen een beeld van zichzelf hoe zij qua gedrag op anderen in voor hen nieuwe situaties overkomen. Deze DAS-gedragsscan is anno 2016 volledig gedigitaliseerd, in drie talen en beschikbaar voor vijf verschillende functies.

Het begon met Speel Totaalvoetbal, groeide door van MMIKO (Managers en Medewerkers In Klantgerichte Organisaties) naar Veranderen voor de KLANT tot het 4-D programma van nu dat de cultuur in een organisatie blijvend verandert: KLANT (Klantgerichtheid Loont Als Nooit Tevoren).

Zo terug kijkend is veranderen leuk. Hartstikke leuk.

Bart van Luijk



van Plato naar 4D

Control Data bracht in 1981 computer based trainingen op de markt vanuit het door hen ontwikkelde Plato-leersysteem. DOOR® kreeg de opdracht voor de vertaling van de training 'Verkopen, de psychologische benadering' naar de Nederlandse praktijk. Deze start is de opmaak naar de huidige 4D-programma's waar deelnemers gedurende een periode van zes tot negen maanden gericht werken aan betere resultaten. De 4-Dimensies staan voor klassikaal praktijktrainen, online video-coaching, deelnemen aan testen/toetsen en het zelf doortrainen met behulp van een persoonlijke portal. Tijdens het 4D-programma worden deelnemers getraind, gecoacht, geprikkeld en getoetst.

Verkooptraining gericht op het individu

Control Data te Rijswijk brengt al jaren automatiseringskursussen op de markt volgens het PLATO systeem. Dit systeem houdt in dat de deelnemer tijdens de basisopleiding geheel individueel en op zijn persoon gericht een training volgt. De opleiding verloopt in een studietempo dat door de kursist zelf wordt bepaald. Bovendien op die momenten dat het hem uitkomt.

Actuele situatie.
Afhankelijk van de filosofie van het opleidingsburo of de interne opleidingsafdeling krijgen deelnemers tijdens basis-trainingen te maken met veel theorie, voorbeelden en monologen van de leerstof. Het is jammer dat de deelnemer zijn dure uren voor deze vorm van kennisoverdracht gebruikt. Beter zou het zijn dat hij deze kennis vergaart in zijn z.g. minder productieve tijd.

PLATO-verkooptraining.
De basiskennis voor iedere verkoper wordt tijdens de PLATO-verkooptraining overgedragen door gebruikmaking van verschillende hulpmiddelen:

- een studieboek
- de video
- een beeldscherm.

Aan het begin van de training neemt de deelnemer plaats achter een beeldscherm en gaat "een gesprek aan" met dit beeldscherm, dat adequaat kan reageren op iedere actie die de



Verkopen, de psychologische benadering.

andere mensen maakt kunt verbeteren. De gelijktijdige ontwikkeling van uw verkooptechnieken en uw inzicht in het gedrag van mensen draagt bij tot verbetering van uw verkoopresultaten.

Tijdsbesparend.
Volgens het PLATO-systeem wordt in een tijdsbestek van 20 uur de basiskennis overgedragen. Deze 20 uur kunt u zelf inplannen. Deze is uit te smeren over een periode van een jaar. U bepaalt zelf het tempo. Wilt u bepaalde delen herhalen of naslaan, dan is dit mogelijk. Het beeldscherm visualiseert uw studie-tempo en vertelt u exakt waar u de vorige keer (kan 6 maanden geleden zijn) bent gebleven.

Workshop
Aansluitend op de basisopleiding zal in ornamen van 6.9

1981

Bart van Luijk begint aan de Julianaweg te Doorn in de kelder van zijn huis DOOR Praktijktrainers. Niet als een ZZP'er maar gelijk als een 'groot' trainingsinstituut. Deelnemers worden verrast met de vele praktijkoefeningen en de videocassette met daarop hun prestaties die zij meekrijgen (en dat terwijl in Nederland in 1981 42% van de gezinnen een videorecorder heeft).



1982

Lancering 1e verkooptraining in 4D: Boek lezen. Klassikaal trainen. Videovoorbeelden kijken. Zelf-test 'Wat weet je van Verkopen, de psychologische benadering?' Wat het 4D-programma betreft was DOOR® met de training 'Verkopen, de psychologische benadering' via het Plato-leersysteem 25 jaar te vroeg. Deze verkooptraining was in Nederland te volgen: Enschede, Rijswijk en Wageningen.

1983

De DOOR-boodschap in 1983 'trainers zijn passanten' stootte klanten af en leverde klanten op. Voor Centraal Beheer (Klantgericht schrijven), Grenswisselkantoren (Omgaan met klanten), Philips (Salesmanagement) en Skala Televisie (Klantgerichte receptie) werden in de jaren '80 doe-het-zelf-trainershandboeken ontwikkeld om zelf te kunnen doortrainen.



Wat goed is, komt snel 1981-1987

1986

Centraal Beheer Leven start in het verlengde van de campagne 'Even Apeldoorn bellen' voor haar 450 medewerkers met het door DOOR® ontwikkelde 4D-programma 'Klantgericht Telefoneren'.

1987

Bart van Luijk vormde met Jan L. Wage en André Nijssen (België) de hoofdredactie van het vaktijdschrift 'Verkopen' met 10.000 abonnees in de Benelux.

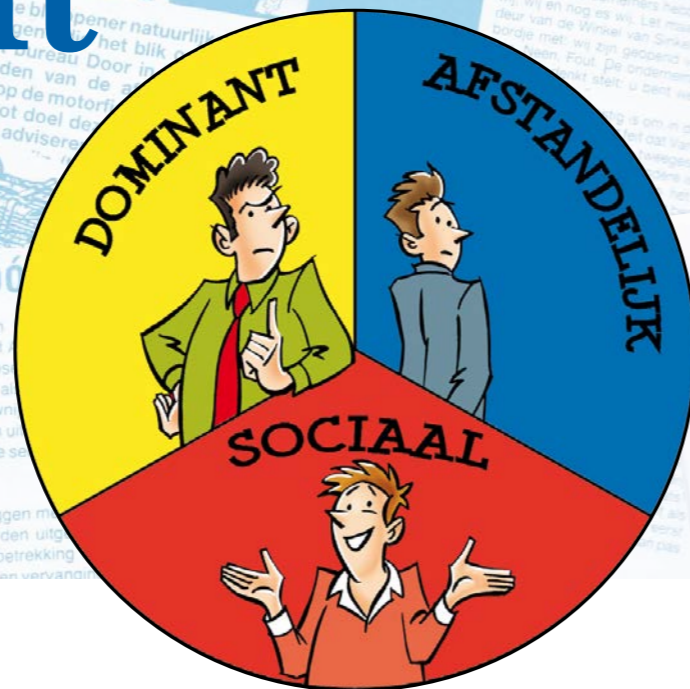
HOE ervaart U andere klantgerichte organisaties?



1987

Als hoofdredacteur (met Prof. Dr. Ben A. Bakker) van de Samson-handboeken 'Klantgericht Denken & Doen' presentatie van de doelstelling: 'Nederland nummer #1 in klantgerichtheid'.

Hoe komt u over?



Gedrag is wat u doet, hoe u praat en beweegt. Ook hoe u non-verbaal overkomt op anderen. Afhankelijk van de situatie waarin u verkeert benut u uw gedrag bewust of onbewust. Velen vragen zich af hoe 'het gedrag' tot stand komt. Dit heeft te maken met uw genen, uw opvoeding, uw scholingsachtergrond, uw vrienden, uw omgeving. In feite de optelsom van alle gebeurtenissen in uw leven die de persoon vormen die u nu bent.

'Thuis en vrienden kennen u door en door'

Weet u dit zeker? Maken uw vrienden u ook mee onder verrassende omstandigheden? In 99 van de 100 keer vertoont u dan gedrag dat uw vrienden niet kennen. U komt ineens Dominant, Afstandelijk en/of Sociaal qua gedrag over. Nooit vertoont iemand 100% Dominant-, 100% Afstandelijk- of 100% Sociaal gedrag.

5

functies krijgen de uitslag van hun DAS-gedragsscan doorvertaald naar de dagelijkse praktijk: leidinggevenden, medewerkers, servicetechnici, trainers en verkopers.

2.744.000

verschillende uitkomsten van DAS-gedrag zijn nodig om u in 1 minuut de uitslag van uw DAS-gedragsscan te kunnen leveren.

476.000

mensen hebben sinds 1982 in Nederland de DAS-gedragsscan ingevuld. Wereldwijd (sinds 1992) 1.350.200.

73

vragen vult u in om te weten hoe u in voor u onbekende situaties op anderen overkomt.

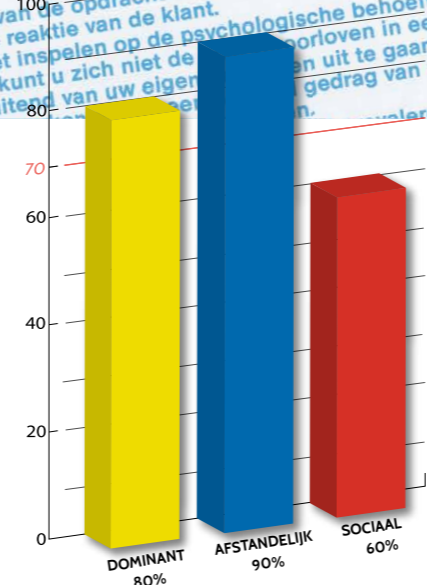
4

talen beschikbaar: Duits, Engels, Frans en Nederlands.



WAT WILT U ZELF?

Het wel of niet krijgen van de opdracht wordt voor 70-80% bepaald door de gevoelsmatige reactie van de klant. Dit betekent dat u moet inspelen op de psychologische behoeften van uw klant. Daarom kunt u zich niet de voorkeur geven in een gedrag van u.



Stel dat uw uitslag is:

80% Dominant gedrag. 90% Afstandelijk gedrag. 60% Sociaal gedrag.

Deze uitslag ziet u, als voorbeeld in de grafiek. Langs de verticale as staan de percentages van 0 tot en met 100(%). Horizontaal de driedeling: Dominant (geel), Afstandelijk (blauw) en Sociaal (rood).

Gedrag van mensen is altijd een combinatie tussen deze drie. Het gedrag dat iemand met deze uitslag in eerste instantie laat zien, is het hoogste punt binnen de grafiek: 90% Afstandelijk gedrag. Aan de hand van de uitslag van deze grafiek, een beknopte toelichting hoe iemand reageert in gesprek met 'onbekende' mensen.

In gesprek met dominant gedrag

In theorie kost het u weinig moeite te communiceren met iemand met dominant gedrag. In het gesprek wordt de strijd, onder druk gezet door de omstandigheden, aangegaan. Alles lijkt logisch. De verborgen vraag is: 'bent u goed genoeg?' (dat bent u, maar de communicatie laat te wensen over en daardoor wordt de strijd verloren).



In gesprek met afstandelijk gedrag

U communiceert het makkelijkst met mensen die zich ook afstandelijk gedragen. Elkaars denken wordt gewaardeerd. Onderwerpen zijn gebaseerd op logica, efficiëntie en (zakelijke) ervaringen. De verborgen vraag is: 'denkt u logisch?' en dat is zo (al komt dat niet altijd over).



In gesprek met sociaal gedrag

Mensen met sociaal gedrag hebben behoefte aan acceptatie, begrip, genegenheid en instemming. De verborgen vraag is: 'leef je met mij mee?' (de uitslag geeft aan dat u dit niet doet, terwijl u denkt dat u dit wel doet). Oefen om de vraag 'hoe gaat het met je?', kort te antwoorden met 'goed' en gelijk te vragen 'hoe gaat het met jou?'.



I ♥ KLANTEN

Wilt u voor uw klanten de beste zijn? Begin met terugkijken naar het eerste kwartaal van 2016. Gebeurden er maandelijks, wekelijks en/of dagelijks zaken waarvan iemand in uw organisatie dacht: 'Moet dat nou zo? Kon dat niet beter? Hadden wij dat niet kunnen voorkomen?'

Welkom bij het 4D-programma 'Verbeteren voor de KLANT'. 4D staat voor 4-Dimensionaal, oftewel op minimaal 4 fronten de beste zijn voor de KLANT.

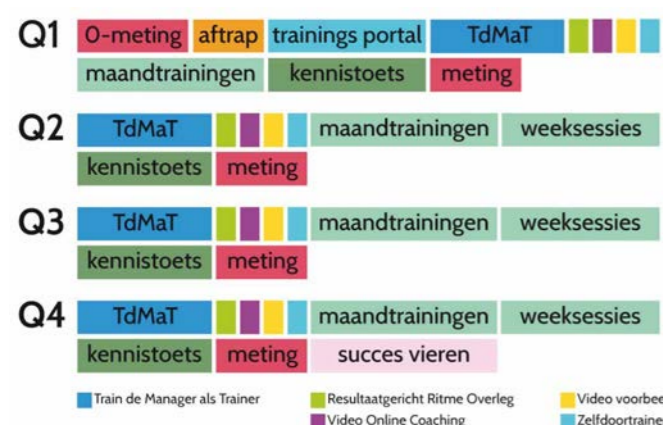
Train de manager als trainer

De training en coaching van uw medewerkers wordt niet door DOOR-trainers uitgevoerd. Uw managers worden in staat gesteld om zelf het eigen team te trainen. De 4D-onderwerpen worden verdeeld over 4 kwartalen voorbereid, voorgedaan en door uw eigen managers in getraind in maandelijks sessies van 1 uur en wekelijkse sessies van 15 minuten. Met de week ziet u uw organisatie beter worden.

In 4 kwartalen verbeteren

Uw managers staan er niet alleen voor. Elk kwartaal worden uw managers getraind om zelf de maandtrainingen en weksessies te kunnen leiden. Het eigen training portal is het anker om op terug te vallen met APK-keuringen, draaiboek, kennistoetsen, metingen, praktijkoefeningen, videovoorbeelden en de zelf doortrainingstijdlijn.

Trainingsschema



Management op Voorsprong

Na de inventarisatie van de huidige stand van zaken, de O-meting en de afstemming van de te behalen kernresultaten worden alle leidinggevendenden op voorsprong gebracht. Zij zijn de sleutel om de deur te open naar een betere wereld voor uw klanten.

Aftrap

Het startschot voor de verbetering voor uw klanten wordt door uw directie gegeven tijdens een stimulerende aftrap. Iedereen uit uw organisatie is aanwezig. Op een speelse, interactieve en inspirerende wijze houdt een van de DOOR-entertrainers uw organisatie een spiegel voor. Met een glimlach en vol vertrouwen gaat iedereen van start.

4-Dimensionaal verbeteren

Om op 4 fronten de beste zijn voor de KLANT staat kwartaal voor kwartaal een thema centraal:

1. Wie neemt tijdens de lunchpauze uw telefoon op?
2. Wie klantgericht schrijft, die blijft
3. Klantgericht gesprekken met (interne) klanten voeren
4. Video Online Communiceren met klanten is hartstikke leuk!



1982

De volle bal wordt afgetrapt als voorbeeld van het te voeren klantgerichte beleid. De organisatie die het niet doet, rest een 'slappe bal' met een slechte prijs (en winst) als resultaat.

1983

Bijna 10 jaar na de WK in Duitsland, presenteert DOOR® het *Speel Totaalvoetbal* voor het bedrijfsleven. Iedereen verdedigt (klanten houden) en iedereen valt aan (klanten winnen). Ook iedereen weet wat de collega's doen, kunnen en niet-kunnen. Mensen zijn in staat om elkaars plaats over te nemen. De aanval is de beste verdediging.

Speel totaalvoetbal

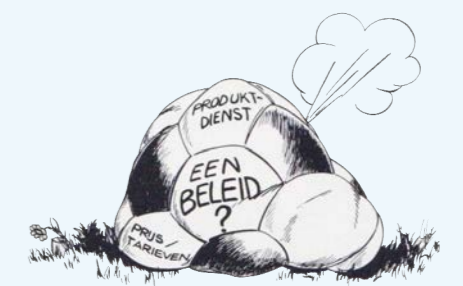


1986

Geveke, tegenwoordig Pon Power, krijgt met de hulp van DOOR® een (nieuw) *Hart voor de klant*. Geveke-managers worden in staat gesteld de eigen organisatie te verbeteren voor de (interne) klant. In de RAI wordt afgetrapt voor alle 400 managers en medewerkers.

1987

Prof. Dr. Ben A. Bakker en Bart van Luijk vormen de hoofdredactie van de *Samson-handboeken 'Klantgericht Denken & Doen'*. Meer dan 5.000 klanten nemen een abonnement. De abonnees worden verblijd met cases, checklijsten, doe-het-zelf-pakketten, metingen, praktijkvoorbeelden.



1984

Presentatie van het eerste onderzoek *'Waarom blijven klanten weg?'* De prijs blijkt voor maar 17% van invloed op het afhaken van klanten. Echte oorzaken zijn het niet krijgen van aandacht, het niet nemen van initiatief en het niet nakomen van gemaakte afspraken.

1985

Introductie klantgerichtheidsprogramma **MMIKO: Managers en Medewerkers In Klantgerichte Organisaties**. Bouwfonds, Dow Chemical en NOB-Wegtransport kiezen voor de doorvoering van dit praktische klantgerichtheidsprogramma.

KLANTEN *betalen uw salaris.*

Klanten bieden u een TOEKOMST.

Klanten gunnen u een heerlijke vakantie.

*Klanten laten u GENIETEN
van uw gezin/familie.*

Klanten zijn ook normale mensen;
mensen zoals u.

*Soms zijn ook klanten uit
hun doen. Zeuren ze.*

Klanten geven u en uw collega's werk.

*Spreek daarom collega's aan
die tekortschieten voor de klant,
die LELIJK over klanten praten*

want klanten betalen uw salaris.
NU en in de toekomst!

www.door.nl