

'De klant in de boardroom'

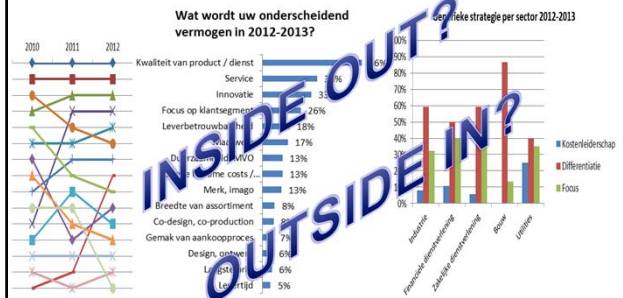


In dialoog bouwen aan vertrouwen

RTL Masterclass
Nyenrode BU, 10 januari 2012
Paul Pietersma
Managing Director
Berenschot

1 ●

De klant krijgt aandacht in de boardroom

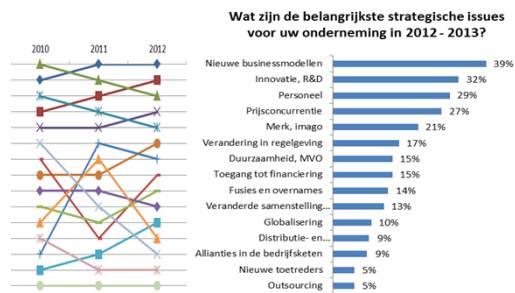


Berenschot

Bron: Berenschot Strategy trends onderzoek 2012 onder circa 200 ondernemers

2 ●

De boardroom worstelt met de aandacht voor de klant



Berenschot

Bron: Berenschot Strategy trends onderzoek 2012 onder circa 200 ondernemers

3 ●

Volgens trendwatchers duurt die worsteling nog wel even



We gaan de overeenkomst ontdekken tussen energie producerende huizen, Het Nieuwe Werken, Crowd funding en 3D printing. Elke van deze ontwikkelingen past in de beweging van 'radicale decentralisatie': de macht is aan de burgerconsument (Studio Zeitgeist – Farid Tabarki)

In deze 'platte maatschappij' zijn mensen op zoek naar gelijkheid in hun relaties, als burger, medewerker en consument (Flat Society – Peter Helshof)

Berenschot

Bron: Trends 2012 volgens 10 trendwatchers – Innovatief Organiseren – Edwin Lambregts

4 ●

Bouwen aan vertrouwen bij klanten



- steeds meer invloed op uw organisatie
- steeds meer transparantie voor klanten
- steeds meer verwevenheid met andere organisaties
- grotere onzekerheid doordat de toekomst en uw omgeving meer interactief en onvoorspelbaar is
- **bouwen aan vertrouwen**

Berenschot

5 ●

Vertrouwen = authentiek, interactief en slagvaardig



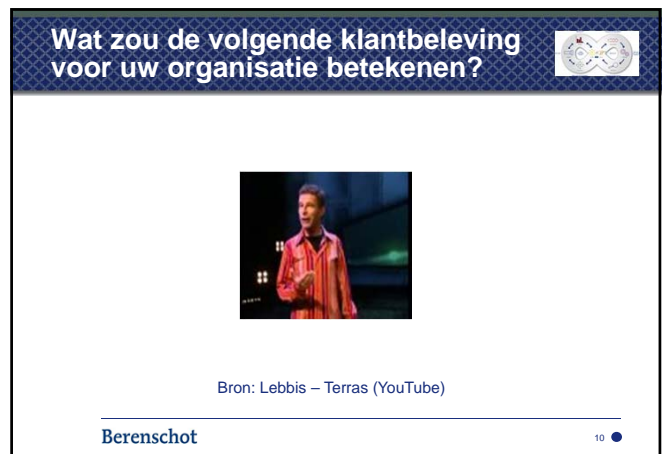
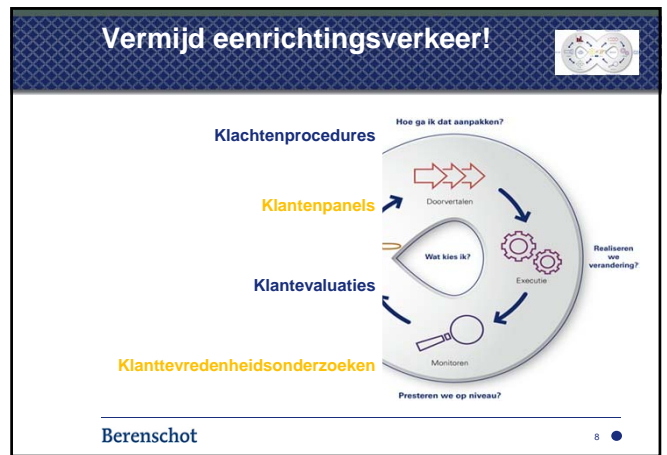
Bedrijven worden in toenemende mate afrekenend op wie ze zijn, naast wat ze doen. Accou **AUTHENTIEK** aan klanten te komen. Basisve de merkwaarden van een bedrijf exact de letterlijke prestaties weerspiegelen.

Bedrijven maken steeds intensiever deel uit van een netwerk. Of het nou gaat om innova dienen zich vor **INTERACTIEF** initiatieven aan. Door te investe en en partners, kunt u tijdig participeren in nieuwe kansen, allianties en innovaties.

Toekomstige winnaars zijn in staat om alle signalen op te pikken en te combineren t **SLAGVAARDIG** onvoorspelbare omgeving is : tijdelijk. Succes volgt alleen als de ideeën ook slagvaardig geïmplementeerd worden.

Berenschot

6 ●



- ### Laat dat geen toevalligheid of utopie zijn!
- Betrek de klant bij strategie formulering en implementatie (spreekwoordelijk 'in de boardroom')
 - Ga daarbij de dialoog aan over verwachtingen en (on)mogelijkheden
 - Bouw daardoor aan vertrouwen
 - **Wordt authentiek, interactiever en slagvaardiger**
- Berenschot 11 ●