



Marcel Van der Avert, managing director van Zenit nv

Tevreden werknemers leiden tot betere resultaten

Wie met plezier en trots gaat werken, zal productiever zijn en de onderneming meer winst opleveren. Het klinkt logisch, maar toch wordt er vaak te weinig werk van gemaakt. Zo stelt Marcel Van der Avert, managing director van Zenit nv. Zeker voor KMO's zijn er veel mogelijkheden om net op het vlak van motivatie en engagement een verschil te maken dat zich vertaalt in een gezondere onderneming.

Welke rol speelt de werkgever bij de tevredenheid onder zijn werknemers?

“Bij een strategisch bedrijfsplan ligt de focus meer op cijfers en doelen en minder op een interne cultuur. Dat is een gemiste kans. In de huidige concurrentiestrijd wordt het onderscheid in competentie steeds kleiner en kan je net een verschil maken met die extra service, sfeer en ingesteldheid. Vooral in de dienstensector merkt een klant snel of werknemers enthousiast zijn en hun job graag doen of niet.”

Is tevredenheid niet iets dat vanzelf ontstaat?

“Ja en nee. Een hecht team zal meer

met een glimlach gaan werken. We mogen de rol van de onderneming hierin echter niet onderschatten. Die moet een bedrijfscultuur installeren.

Vertrouwen komt te voet, maar vertrekt te paard

Daarbij is er de harde aanpak die focust op een overkoepelende interne organisatie (processen, kwaliteitsbewaking) en de zachte aanpak die de manier van samenwerken stuurt. Uit die laatste vloeit de mate van betrokkenheid van de werknemers voort.

Een werknemer van een loodgieter die op vrijdag om 17 uur de gsm nog opneemt terwijl hij naar huis rijdt en een klant gaat helpen met een dringend probleem, zal het verschil maken. Zo ontstaat een klantgerichte reputatie en dat zal klanten aantrekken. De gevraagde prijs moet marktconform zijn, maar zal niet doorslaggevend zijn in de keuze.”

Wat draagt bij tot de tevredenheid van de werknemer?

“Hoewel dit veeleer subjectief is, zijn er toch enkele vaste parameters. Afhankelijk van de fase in uw loopbaan spelen materiële voorwaarden een rol. Daarnaast kijken werknemers naar

Vijf do's voor tevreden werknemers

- **Waardering:** laat anderen scoren en geef ook positieve feedback.
- Zorg voor een goed extern beeld: een **positieve perceptie** heeft zowel een impact op huidige als toekomstige werknemers.
- Vier **overwinningen:** benadruk belangrijke momenten en zorg zo voor trots.
- Koester het **verleden:** dit identificeert en inspireert.
- Zorg voor een toegevoegde waarde: werknemers moeten voelen dat ze **een verschil maken**.

jobinhoud en autonomie, doorgroeikansen, de mogelijkheid zich bij te scholen en de afstand tot het werk. Ook de waarden van de onderneming worden in acht genomen. Het is als bedrijf belangrijk ergens voor te staan. Bedrijven als Apple en Google hebben een sterk imago en moeten eigenlijk nooit vacatures uitschrijven. Werknemers staan te wachten om daar te mogen beginnen. Ten slotte is de relatie met de leidinggevende belangrijk binnen de bedrijfscultuur. Het merendeel van de mensen die ontslag nemen, doen dit omdat ze problemen hebben met hun baas. Een gebrek aan appreciatie en feedback komt vaak terug als reden.”

Metten is weten. En u wil weten wat leeft binnen uw bedrijf

Hoe kunnen KMO's hun imago uitspelen?

“Voor KMO's liggen hier veel kansen. Een positief imago opbouwen is één ding. Het is veel moeilijker om het te behouden en te bevestigen. Als dat niet gebeurt, dan zullen werknemers

snel weer afhaken en ontstaat er negatieve reclame. Hoe groter het bedrijf, hoe moeilijker dat te controleren is. Als KMO moet u een bedrijfscultuur opstellen, overbrengen, evalueren en aanpassen aan mogelijke groei. Probeer de sfeer te behouden, ook wanneer u groter wordt en er meer hiërarchie optreedt.”

Wat raadt u KMO's aan?

“Onderschat het belang van een goede bedrijfscultuur niet en voer, indien nodig, een cultuuromslag door. Zorg eerst voor duidelijke strategische doelstellingen: waar wil u naartoe, hoeveel personeel plant u nodig te hebben, hoeveel klanten verwacht u... De interne cultuur kan in dit proces een snelheidsdrempel zijn. Stel dus een duidelijk visie met waarden op en communiceer deze transparant naar uw werknemers en het managementteam.

Voor u uw visie opstelt, kan u het best de huidige cultuur objectief meten. Dat kan via een gevalideerd meetinstrument als een rapport, of via externen met interviews en een analyse van de organisatiecultuur. Zo kent u de werkpunten om uw bedrijfsdoel te bereiken op een manier die gezond is voor uw werknemers. De uitdaging voor KMO's is vooral om niet te vreemden bij groei.”

Volgens onderzoeksbureau Bexpertise is 75,9% van de werknemers fier op zijn of haar werk.

“Een hoog en dus mooi cijfer. Dit gevoel komt er niet vanzelf: u moet medewerkers een reden geven. In de eerste plaats moeten ze zich goed voelen in hun team. Communiceer regelmatig over de toegevoegde waarde van uw product of dienst. Als werknemers weten dat klanten zeer tevreden zijn en ze met hun werk 'het verschil maken', zullen ze ook trots zijn.

Zorg dat uw werknemers weten waarom iets zo is en niet anders. Luister hierbij naar hun feedback en probeer hieraan te werken. Mensen kunnen pas fier zijn op hun werk als ze tevreden zijn en geloven in wat ze doen en waarom ze dat doen.”

VOOR U GELEZEN

Roman gericht op resultaten

In romanvorm presenteert Marcel Van der Avert u een interessante visie op hoe u als onderneming via een betere samenwerking meer productiviteit, betrokkenheid en winst kan bekomen. Als managing director van Zenit nv begeleidt hij bedrijven en organisaties in het verbeteren van hun resultaten. Hierbij wordt gewerkt aan de zachte kant van het

bedrijf (de samenwerking, motivatie, leiderschap ...) om de harde resultaten te verkrijgen (meer omzet, meer winst, betere klantentevredenheid ...).



De roman vertelt het verhaal van Paul die als algemeen directeur geconfronteerd wordt met een dalende omzet en marge. Daarna volgt een zoektocht richting betere financiële resultaten en meer gemotiveerde werknemers. Naast de managementroman met een werkboek hoort er ook een online test bij het boek die u advies op maat biedt.

Resultaten! Een managementroman met werkboek
Marcel Van der Avert,
Lannoo
ISBN 978 90 7743227 3

Win dit boek

Stuur voor donderdag 31 januari een e-mail met als onderwerp "Resultaten!" naar wineenboek@bankvanbreda.be.

Vermeld uw voornaam, naam en adres! Een onschuldige hand zal 10 winnaars uitloten. Zij krijgen het boek in de maand februari bezorgd op het adres vermeld in de e-mail.

Eén deelname per persoon en per e-mailadres.