



Klanten aan het woord

"Een team dat samenwerkt en tot betere prestaties komt."

Benno Smit, interim-manager Internet bij Agis Zorgverzekeringen:

"...De samenwerking is sterk verbeterd. Innovatie komt beter van de grond, en medewerkers hebben meer plezier in hun werk. Door de aanpak, het programma en de begeleiding van Dorris Falkenstein van Falkstone organisatie- en loopbaanadvies hebben de medewerkers zelf richting gegeven aan de koers van de afdeling, en hun eigen rol daarin. Gaandeweg het traject ontstond er veiligheid en vertrouwen in de groep waardoor er zaken naar boven kwamen die niet eerder uitgesproken waren. Daarnaast merkte ik als leidinggevende dat het team meer kaders en structuur nodig heeft. Ik heb zicht gekregen waar het team staat in haar ontwikkeling en welke processen extra aandacht moeten krijgen. Een van de punten die ik heb opgepakt is de aanstelling van een planner die binnen de afdeling aanspreekpunt is voor speciale projecten. Er is nu meer structuur, goed overleg met elkaar en meer vertrouwen. Doordat ik Dorris heb ingeschakeld voor dit traject, werken we op een prettiger manier samen. Vooraf heeft ze door gesprekken helder gemaakt wat er speelt en de aanpak afgestemd met mij. Zo maken we de goede ontwikkelingsstappen als afdeling!..."

"Cultuurverandering meer markt- en klantgericht opereren."

André Woutersen, voormalig Directeur van Cardanus organisatie:

"...de diagnose die Dorris Falkenstein van Falkstone organisatie- en loopbaanadvies heeft gesteld om helder te krijgen wat er nodig is om markt- en klantgerichtheid te ontwikkelen is zeer bruikbaar". "Dorris Falkenstein heeft o.a. door de interviews de 'echte ruis' bij de deelnemers aan het traject naar boven gehaald en daarmee bovendien de vragen die hieromtrent leven in de organisatie verhelderd. Het kost wel wat, maar was de investering meer dan waard". "Het management team kon hierdoor strategische zaken in de visie aanscherpen. Een scherpere focus voor het voor het middelmanagement was het resultaat". De procesbegeleiding hierin en het maatwerk trainingsprogramma dat Falkstone voor het middenmanagement heeft ontwikkeld, heeft ertoe geleid dat de middelmanagers en hun teams ondersteund werden in marketing denken en handelen, samenwerking, betere kennisverwerving en gerichte beleidsvorming voor hun markt en klanten. Innovatie, ontwikkeling van nieuwe producten en een aanbod wat meer afgestemd is op de vraag is het resultaat. Doordat zij op zowel beleids- als procesniveau de verandervraag heeft begeleidt komt er beweging en iets nieuws tot stand..."

Opstellingen:

de belevenis van de klant.

"...voldoende stof tot nadenken!..."

Paul Sonnenschein, Directeur Cerein:

"...Mijn ervaring in dit geval was dat de representanten in de uiting van hun gevoel en beleving nauw aansloten bij de door mij gevoelde werkelijkheid en dat zij ook uitspraken deden die mij aan het denken zetten en die mogelijk aanknopingspunten bieden om uit de impasse te geraken. Een aantal voor mij meest opvallende, zaken heb ik genoteerd voor verdere reflectie:

De werkvorm op zichzelf biedt een interessante, geheel eigen, ingang. Het vraagt een open houding van alle betrokkenen en veel inzet en energie van de begeleiding. Het lijkt een subtiel gebeuren waarin het vooral gaat om de kleine nuanceringen. Daarvoor moet je als begeleider ook een goed ontwikkelde gevoeligheid hebben en de posities duidelijk kunnen structureren om er voor te zorgen dat niet alles door elkaar heen gaat lopen. De eerste fase van vraagverheldering is daarbij ook cruciaal. Niet alles komt zo maar in aanmerking voor deze werkvorm. Sommige zaken lossen zich als het ware al op tijdens de vraagverheldering.

De werkvorm vraagt van de inbrenger, representanten en andere betrokkenen een behoorlijke mate van concentratie.

Dorris wist met weinig woorden en op uitnodigende wijze alle deelnemers betrokken te houden..."

Ervaringen van twee ondernemers

Lucas de Vetten, eigenaar van Care for Cleaning Lucas

"Dorris Falkenstein kijkt naar het geheel, zowel de zakelijke als persoonlijke kant. Voor mij was belangrijk dat ik echt ging kiezen en focussen, zodat ik gericht met mijn marketing aan de slag kon gaan. Daarin heb ik geleerd hoe ik op creatieve wijze met acquisitie om kan gaan om klanten te vinden. Concreet en praktisch heb ik een stappenplan gemaakt dat ik ben gaan uitvoeren, dat vond ik namelijk lastig. Dorris heeft me ondersteund om met mijn weerstand om te gaan en de dingen te doen die belangrijk waren, met als resultaat een aantal klanten. Ze geeft op een directe, open en prettige manier feedback."

Nanda Dijkstra, ontwerpster en eigenaar van Nant Design

"De coaching-adviesgesprekken met Dorris hebben me meer inzicht in mezelf gegeven. Ik kon daarmee een visie en aanpak te kiezen die bij mij past. Als ontwerpster heb ik een heel assortiment stoere en kleurrijke interieur design producten ontwikkeld voor volwassenen en kinderen. Toen ik het in de markt wilde zetten kwam mijn zakelijke kant

naar boven en vergat ik mijn eigen inspiratie, de verbinding en reden waarom ik dit heb ontwikkeld. Dorris haalde dit weer bij mij naar boven, waardoor ik nu een veel persoonlijkere presentatie en marketingverhaal naar klanten breng. Verder heb ik geleerd focus aan te brengen in mijn marktbenadering, welke klantgroep benader ik het eerst, welke heb ik voor ogen gehad bij de productontwikkeling. Die groep heeft dus prioriteit, hier kan ik dan ook mijn gehele assortiment aanbieden. De begeleiding is persoonlijk, betrokken en ik kom er echt verder mee.”

Falkstone klantenlijst

Een greep uit opdrachten en opdrachtgevers:

USG Restart
Bayer BV
Hogeschool
School voor Coaching
Agis zorgverzekeringen
Schuitema Mobiliteitscentrum
Syntens
STEW
Amsterdam Thuiszorg
Welzijnsorganisatie Cardanus
Welzijnsorganisatie SWN (Stichting Welzijn Nieuwegein)
Probiblio
SchaalX
Cerein