

# Geniet van HET GOEDE GESPREK



Frank Zwiers

'Ik geloof erin dat klanten enthousiast worden en blijven als geadviseerd, bediend en of geholpen worden door loyale en betrouwbare medewerkers die met plezier topkwaliteit leveren en de drive hebben zich te ontwikkelen en iedere dag het beter willen doen'.

De toon voor interview met Frank Zwiers, vestigingsdirecteur in Holten, over het Goede Gesprek is gezet. In deze bijdrage vertelt hij enthousiast over de inhoud en aanpak van het Goede Gesprek en zijn eerste ervaringen.

## Wat houdt het Goede Gesprek in?

'Het grootste verschil met het BeFuPo-gesprek is dat het Goede Gesprek een echte dialoog is. Ook medewerkers denken voorafgaand aan het gesprek na over bijvoorbeeld een juiste balans tussen werk en privé, ontwikkelingen waar zij zich misschien zorgen over maken en hoe zij zelf in de wedstrijd zitten. Na dit meer persoonlijke gedeelte worden de doelstellingen over het werk en de verantwoordelijkheden geëvalueerd. Ook is de toekomst van de medewerkers onderwerp van gesprek'.

## Welke gedeelte van gesprek springt er wat jou betreft uit?

'Waar mijn medewerkers en ik blij mee zijn, is dat de wijze waarop zij hun werk verrichten, de gedragingen, besproken worden en wel aan de hand van de klantbeloften. Het is mijn ervaring dat als medewerkers *mensen hoe dan ook helpen, hen recht in de ogen kijken en hen thuis laten komen* dit allemaal bijdraagt aan de groei en bloei van Broekhuis en haar medewerkers. En daar is het natuurlijk allemaal op te doen. In Holten noemen wij dat *goed en hard werken met een glimlach* en iedere vrijdagmiddag evalueren wij onder het genot van bier en bitterballen of wij daarin zijn geslaagd', zegt Frank met een glimlach.

## Wanneer is het Goede gesprek voor jou geslaagd?

'Van iedere collega wordt verwacht dat hij/zij het gesprek voorbereid. Dus vooraf nadenken over de toekomst, ideeën op een rijtje zetten hoe de klantbeloften nog beter ingevuld kunnen

worden en nadenken over vragen als: doe ik de goede dingen goed? en 'op welke wijze kan Broekhuis nog meer van mijn sterke punten gebruik maken?'

Als lid van de pilotgroep heb ik drie gesprekken gevoerd en daar was iedereen enthousiast over. Eerst heb ik het werkplaatsoverleg de bedoeling uitgelegd en daarna in 1 op 1 gesprekken zaken nader toegelicht en brandende vragen beantwoord. Deze eenmalige tijdsinvestering heeft zijn vruchten afgeworpen. De gesprekken zijn constructiever, door de voorbereidingen laagdrempeliger en door de vier gespreksonderwerpen krijgt het gesprek de juiste richting. Ik merkte meer ontspannenheid bij de medewerker, hield hen ook voor van het gesprek te genieten en daagde hen uit hun voorbereiding in het gesprek te verzilveren.

## Wat wil jij je collega leidinggevenden meegeven?

'Allereerst, het formulier is goed. Wat mij echt heeft geholpen is dat ik in 1 op 1 gesprekken de klantbeloften op persoonsniveau heb vertaald. Dus in Jip-en Janneke-taal aan de hand van concrete voorbeelden de gewenste gedragingen toelichten. Niet alleen leuk om te doen, zeker ook waardevol. In het gesprek is luisteren een aandachtspunt en als ik mijn medewerker beluister word ik daar steeds beter in. In de training is met een acteur geoefend en daar kreeg ik deze feedback. Zeker als de medewerker zich goed heeft voorbereid, kun je erop vertrouwen dat het een echte dialoog wordt. Mijn tip is goed luisteren en doorvragen', eindigt Frank.

## Wanneer start Broekhuis met het Goede Gesprek?

In het eerste kwartaal is met negen leidinggevenden, de directie en onze HRM'ers een pilot gedraaid. Hun ideeën en ervaringen met de gevoerde gesprekken zijn verwerkt in een definitief format. Vanaf het tweede kwartaal volgen leidinggevenden een training en worden medewerkers in de diverse overleggen voorgelicht. Ook worden er flyers en filmpjes gemaakt.

