

WRITER'S  
CLASS



# Afspraak is afspraak

Hoe krijg ik ze zover?

Discipline op de werkvloer en  
eindelijk doen ze wat je wilt ...



INCLUSIEF VOOR  
ELKE DEELNEMER



**IFBD**  
Institute for Business  
Development

Onder de deskundige leiding van:

**Jan Van Setten**

Directeur

B.I.G.-Unlimited



# Waarom dit programma?

## Afspraak is afspraak. Of niet?

Je hebt je best gedaan. Na een allerlaatste 'is alles duidelijk' ben je overtuigd dat alles ook duidelijk is. Meer zelfs, glashelder. De doelstellingen zijn evident. De resultaten haalbaar. De taken verdeeld. De timing in onderling overleg vastgelegd. En dan loopt het mis. De afspraak die je met je medewerker(s) hebt gemaakt wordt – alweer – niet nagekomen.

## Excuses, smoezen, leugens, voorwendsels, uitvluchten en 1.000 maal sorry!

En dan vraag je waarom ... Het veelvoud aan smoezen en de creativiteit van de medewerker(s) blijft je verbazen. "Druk, druk, druk ...", "die grote klant heeft mij opgeëist", "ik wou er net aan beginnen", "ik kreeg niet alle details van Geert", "het was toch complexer dan ik dacht", ... Ongetwijfeld, denk je bij jezelf, wachtend op het excuus van de gesloten slagboom of de lekke band ...

## Maar waarom doen ze niet wat je zegt?

Maar waarom komen medewerkers of managers hun afspraken niet na? Waarom zijn woorden zoveel makkelijker dan daden? Waarom besteden sommigen meer tijd aan hun smoes dan aan hun opdracht? En hoe pak je dit aan? Met nog meer regels? Sancties? Repressie? Heel vaak zijn net die mensen die u positief wilt beïnvloeden en laten doen wat u vraagt, perfect in staat die nieuwe regels te omzeilen. Nieuwe regels zorgen voor nieuwe smoezen. Nieuwe sancties voor nieuwe excuses.

## Hoe krijg je discipline tussen de oren? Hoe krijg je ze zover?

Op een verwarrend eenvoudige manier leer je van Jan van Setten hoe je discipline op de werkvloer krijgt en je mensen niet langer praten maar werken. U leert niet alleen waarom mensen hun afspraken vergeten, negeren of ontwijken, maar vooral hoe je hen diezelfde afspraken leert nakomen. Foutloos en stipt. Want afspraak is afspraak!

## DE DOCENT

**Jan L.C.M. van Setten** MBA is mede-oprichter van de Business Innovation Group (BIG) Unlimited. Jan put uit een jarenlange ervaring als algemeen en commercieel manager in diverse grote organisaties. Zo was hij onder andere als general manager binnen multinational Alcoa verantwoordelijk voor de integratie van diverse overnames in een Europese Business Organisatie. Hiervoor had hij diverse operationele en commerciële functies bij o.a. Ernst & Young en Nestlé.

Hij is inmiddels een veelgevraagd spreker en managementcoach op de terreinen strategie, klantgerichtheid en organisatieverandering. Hij inspireerde vele 1000en professionals en leidinggevendenden via zijn unieke workshops met een hoog interactieniveau. Jan van Setten heeft een grote impact als trainer: hij combineert een confronterende stijl met humor en energie. Zijn programma's houden het midden tussen een talkshow, masterclass en adviescarrousel. Daardoor blijft u betrokken en geboeid tot het einde. Tot slot schreef Jan ook diverse management-boeken: 'De Klantenfluisteraar' (stond maandenlang op 1) en 'Hoe krijg ik zo zover' (genomineerd als Beste Managementboek van het Jaar).



# Programma

## MODULE 1: AFSpraak IS AFSpraak

- Discipline als keurslijf voor dingen die mensen (eigenlijk) niet willen.
- Discipline = de kunst van het volgen + de kunst van het leren.
- 'Afspraak is afspraak' is al discipline genoeg.

## MODULE 2: GLASHELDER MANAGEMENT

- Mensen zeggen wel 'ja', maar wat bedoelen ze nu écht?
- Via een respectvolle confrontatie komen tot concrete afspraken.
- Wanneer gebruik je je rode kaart? En wanneer gaat alles fluitend?

## MODULE 3: VERBALE INCONTINENTIE

- Wat te doen bij smoezen en ontwijkgedrag?
- Ze blijven kletsen, maar wanneer gaan ze poetsen?
- De kunst van het vastpinnen.

## MODULE 4: ACTIE-OBSTIPATIE

- Ze snappen het wel, ze willen ook, maar ze doen niets!
- Actie-obstipatie: incompetentie, onzekerheid of ondermijning?
- Laat niemand weggaan zonder CATA (Concrete Aanzet Tot Actie).
- Hoe gaat u om met weerstand tegen outputmanagement?
- Delegeren en sturen op output.



INCLUSIEF VOOR ELKE DEELNEMER

Gedragverandering is een fragiel proces dat in een aantal natuurlijke fases verloopt. Houd daar rekening mee, want gaat u te snel, dan raakt u uw medewerkers kwijt - gaat u te langzaam, dan raken ze ontmoedigd. Van Setten leert u hoe u medewerkers met glashelder management door de verschillende fases heen krijgt. Hij beschrijft de processen en inzichten die nodig zijn om mensen op een natuurlijke wijze betrokken te maken. Hoe u weerstand herkent en weerlegt. Hoe u respectvol afscheid neemt als het echt niet werkt.

Op een verwarrend eenvoudige wijze, worden fundamentele inzichten met humor gekoppeld aan herkenbare praktijksituaties. Het inspireert je om het roer in handen te nemen op een manier die gewaardeerd wordt door medewerkers, collega's en klanten.

## VERLOOP VAN DE DAG

- 08.30 Ontvangst, registratie & koffie.
- 09.00 Start van de cursusdag met voorstelling van de docent.
- 12.30 Lunch.
- 17.00 Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

## DE WRITER'S CLASS

Unieke & inspirerende workshops over leiderschap, management en communicatie.

**"Hoe krijg ik ze zover?"** maakt deel uit van de Writer's Class.

Het IFBD selecteert voor u de beste managementboeken, maar ook de beste schrijver-trainers.

Na deze Writer's Class gaat u uitgedaagd, gemotiveerd en geïnspireerd terug aan de slag met nieuwe inzichten, nieuwe energie en nieuwe haalbare doelstellingen.



