



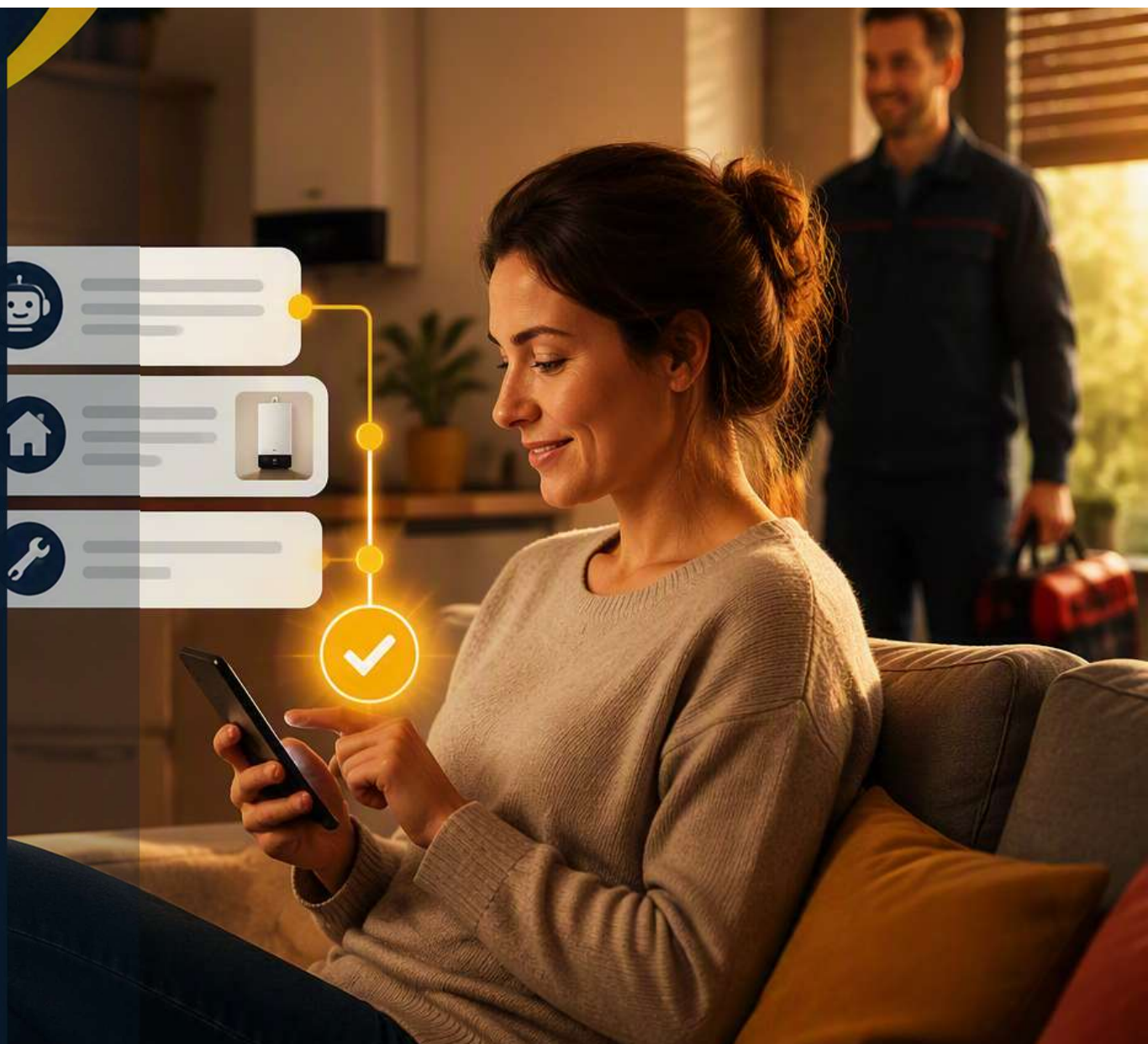
Vertrouwen als
klantbelofte begint
bij mensen,
niet bij processen.

Processen ondersteunen. Mensen maken het verschil.





Alles wat #digital
of met
#AI opgelost kan worden
voor de klant is
mooi!



Zet AI of digital niet in wanneer...

NIET

- ✗ Het doel “alleen” kostenreductie is.
- ✗ Als de basisprocessen niet op orde zijn.
- ✗ Als je daarnaast niets anders doet om in contact te blijven met de klant.

WEL

- ✓ Als de inzet van AI of digital de klantreizen daadwerkelijk verbetert.
- ✓ Als hiermee ook de klantbeleving aantoonbaar verbetert.
- ✓ Als AI of digital het werk voor medewerkers makkelijker maakt.



De grootste waarde
ligt
niet in de processen,
wel op hoe we ze als **mens**
met elkaar uitvoeren.





FEENSTRA

Feenstra in een notendop

Thuis. Daar draait het om.





PERSPECTIEF

Wijzen vanuit eigen perspectief

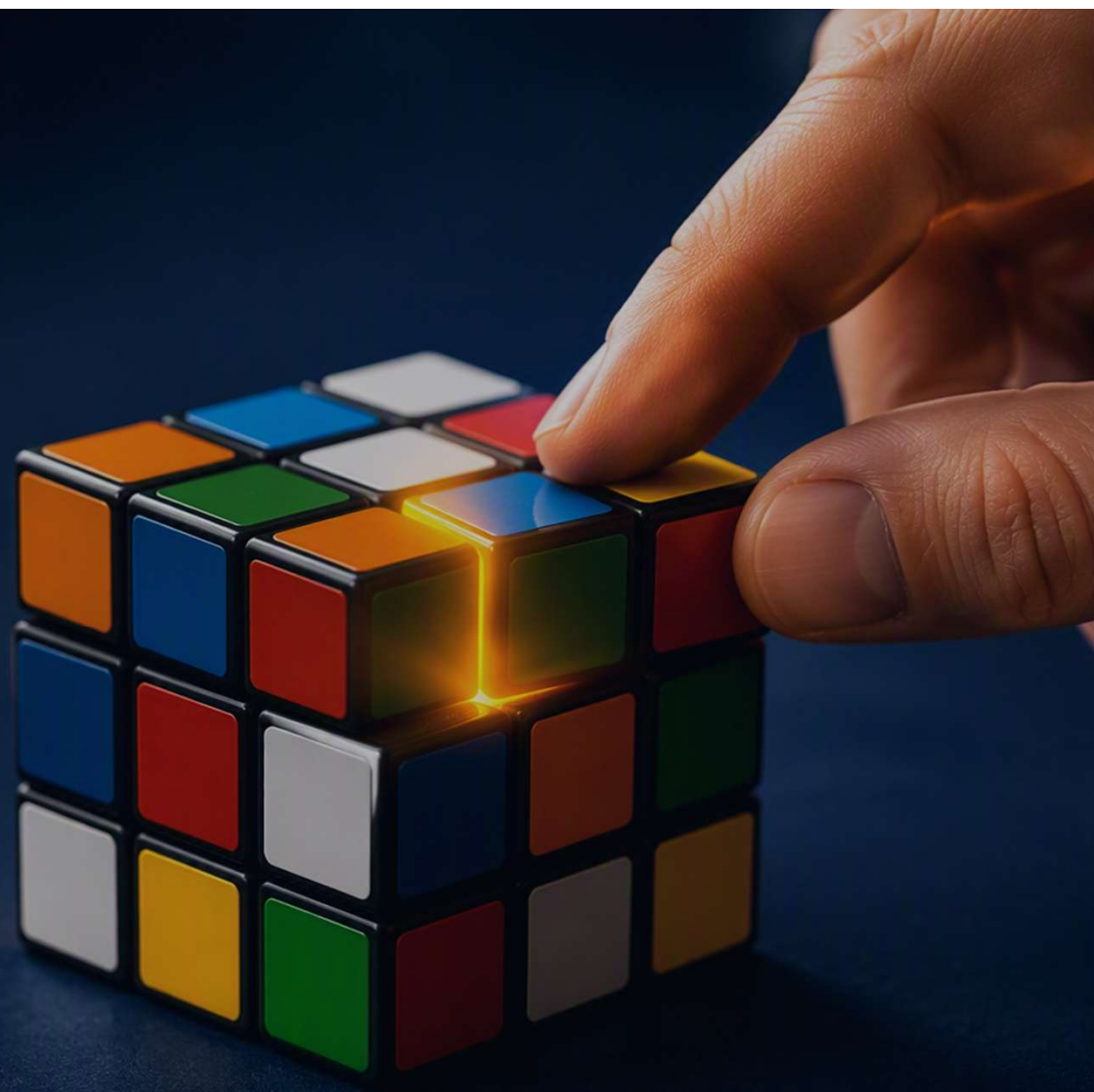


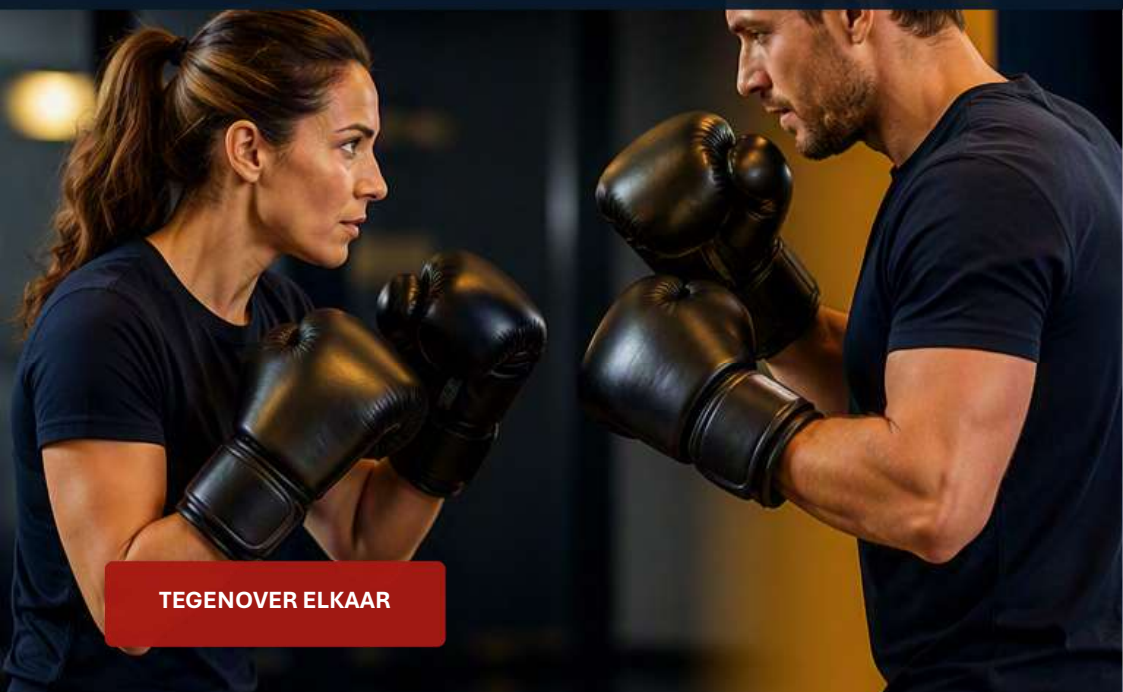


BEGIN KLEIN

Zet gewoon de eerste kleine stap...

*Niet alles hoeft direct opgelost.
Vooruitgang begint met één beweging.*





TEGENOVER ELKAAR



NAAST ELKAAR

Wat is effectiever? Boksen of Dansen?



WEDERKERIGHEID

Soms moet je eerst
wat meer
geven,
om vervolgens ook
te kunnen nemen.

Verbinding begint met investeren in elkaar.

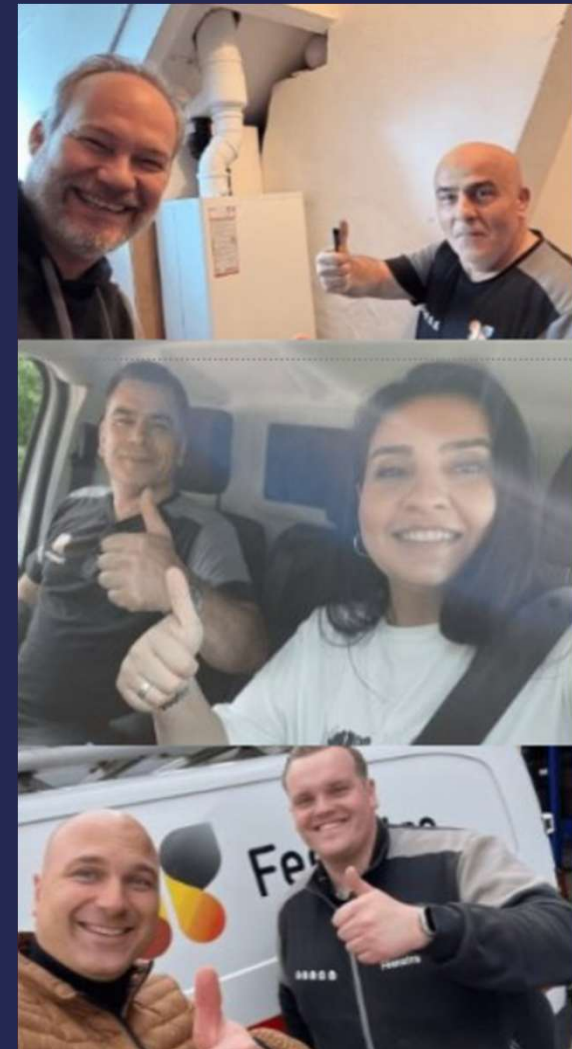




WEDERZIJDIG BEGRIP

Als je wilt dat je
begrepen wordt,
zul je eerst zelf
moeten
begrijpen

Echte verbinding begint met luisteren en je verdiepen in het perspectief van de ander.





TRANSPARANTIE

Het belang van een open keuken

Geef volledige transparantie wat
goed, maar ook anders kan.





LEIDERSCHAP

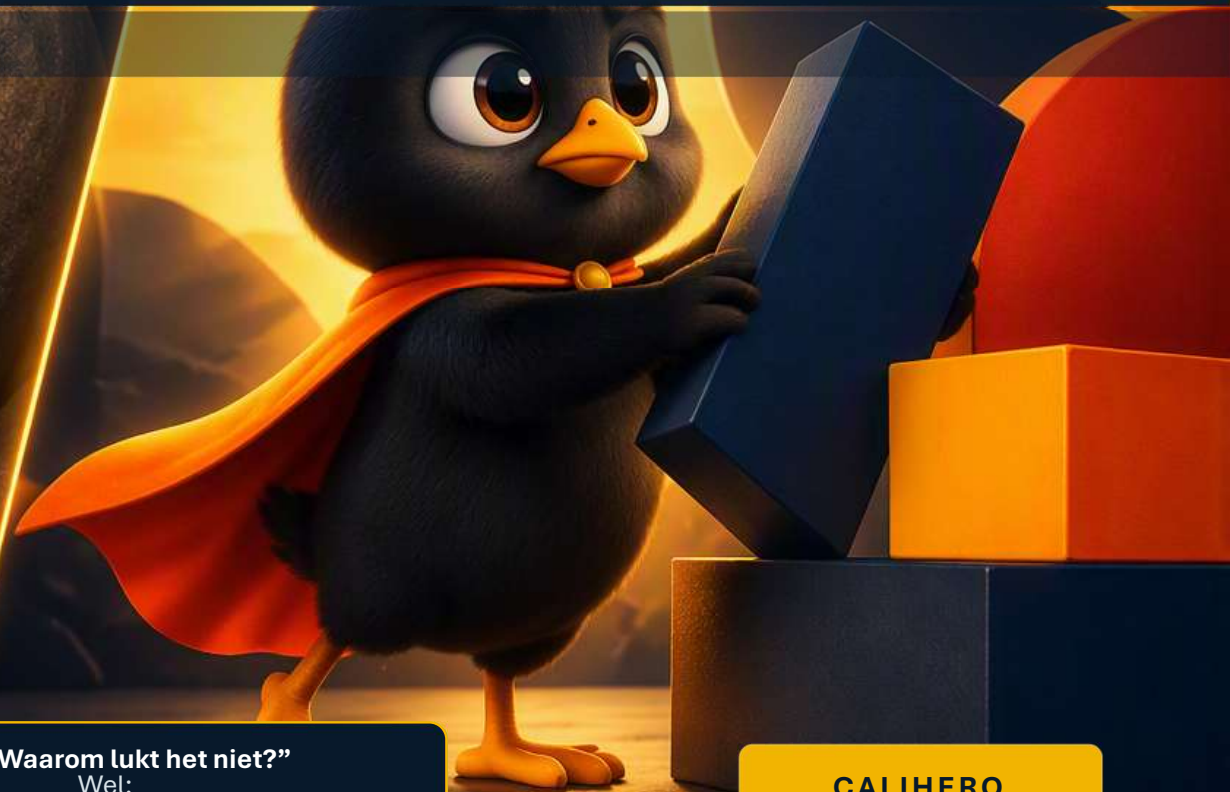
Als je als leider de verkeerde vragen stelt,
krijg je ook de verkeerde antwoorden.



CALIMERO

Niet: "Waarom lukt het niet?"
Wel:

"Je bent er bijna, wat wordt je volgende stap?"



CALIHERO



BLIJVEN PRESTEREN

Kampioen worden
is uitdagend, maar
kampioen blijven is nog
uitdagender!

Succes vraagt focus.

Blijvend succes krijg je door te blijven veranderen



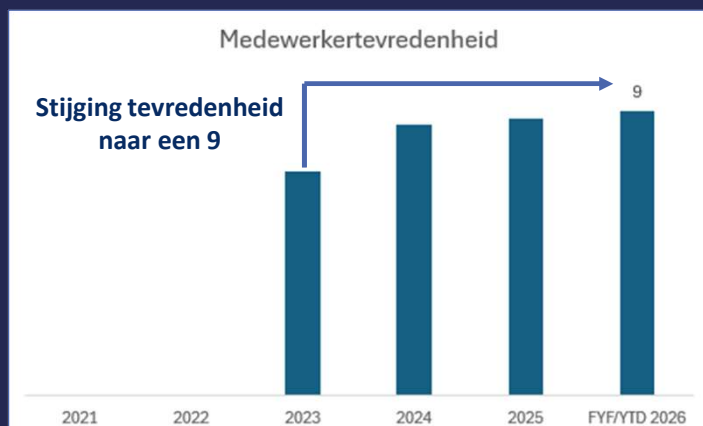
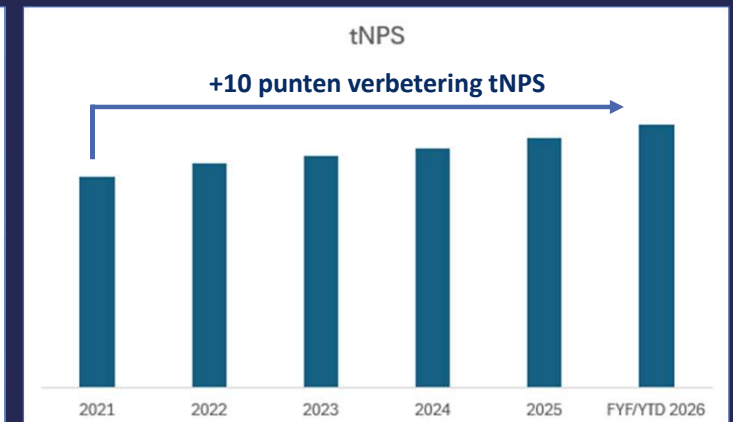
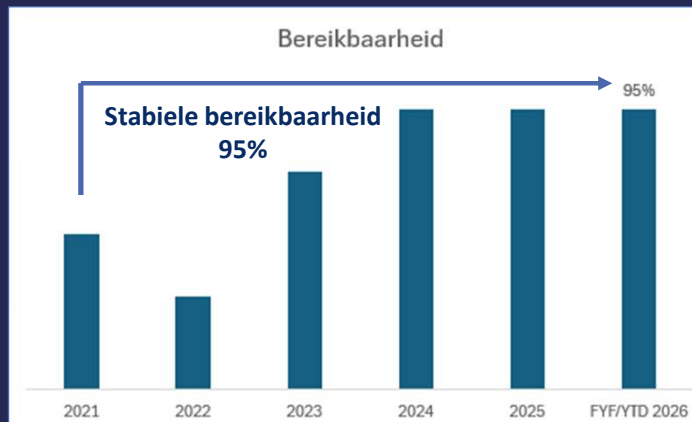


Kleine stappen (samen)



**Maken duurzame impact op klant,
medewerker en organisatie...**

De mens maakt het verschil achter de (digitale)processen!





NU IS HET AAN JULLIE

Wacht niet tot morgen.

Start vandaag!

Begin klein. Leer. Beweeg. Bouw verder.

WELKE KLEINE STAP ZET JIJ VANDAAG?



SAMEN VAN EILANDJES NAAR 'WIJ'LANDJES