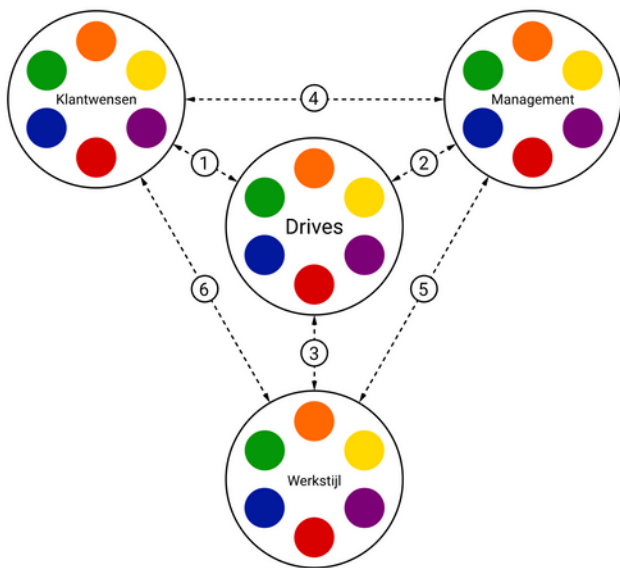


Services

Is een organisatie echt gericht op het verlenen van diensten? YouAnd Services laat zien hoe organisaties de wensen van hun klanten vervullen. En waar verbeteringen mogelijk zijn.

Dit assessment laat zien wat mensen drijft en welke rol zij spelen, maar ook wat de klant vraagt en het management van de organisatie wil. Kloppen die factoren zodanig met elkaar dat er sprake is van een goede serviceorganisatie, of is er grote spanning tussen de organisatie en de wensen van de klant?

YouAnd Services is geschikt voor het verbeteren van dienstverlenende organisaties of afdelingen. Het assessment levert een individuele uitslag, de individuele resultaten kunnen ook gebruikt worden als bouwsteen voor groepsuitslagen.



Vier meetclusters

Drives toont de drijfveren van respondent(en), in de bekende 'kleurentaal' die breed wordt toegepast voor de drijfveren zoals deze door C.W. Graves zijn onderscheiden. Aan de hand van de volgorde en de hoogte van de scores ontstaat een beeld van de wil van mensen en hun persoonlijkheid. Zeker in combinatie met de taak is deze informatie cruciaal.

Werkstijl laat zien hoe mensen met elkaar samenwerken. De uitslag geeft een beeld van de werkstijl, vertaald in het stabiele gedrag en de rol van individuen in groepen. De werkstijl kan afwijken van de drijfveren van een individu, omdat zowel het feitelijke werk als de collegiale omgeving bepaalde stijlen verlangen.

Management is het beeld van het management van de organisatie zoals deze door de respondent(en) wordt waargenomen. Waar is het management mee bezig, wat vindt men kennelijk belangrijk? En mogelijk nog interessanter: waar heeft men duidelijk minder belangstelling voor?

Klantwensen wat vindt de klant eigenlijk belangrijk

in de services die hij ontvangt? Klanten kunnen daarin heel verschillend zijn. Waar de ene sterk hecht aan de sociale aspecten van dienstverlening (zoals vriendelijk en vertrouwd), wil de andere vooral snel en goedkoop geholpen worden. Weer andere eisen kwaliteit, of 'meedenkende' dienstverlening.

De relaties tussen de vier meetclusters bieden een reeks van inzichten.

Drives <> Klantwensen:

Passen de drijfveren van medewerkers eigenlijk wel bij de diensten die zij moeten leveren? Niet ieder drijfveerpatroon is geschikt voor iedere vorm van dienstverlening. De ene persoon is dienstbaar en meegaand, de andere wil graag meedenken, en weer een andere wil vooral kwaliteit leveren. Maar is dat ook wat de klant wil? Vaak klopt het aardig, soms moeten mensen zich flink aanpassen.

Drives <> Management:

Zoals de organisatie vanuit het drijfveerprofiel wordt beoordeeld, wordt ook het management gezien. Verschillen duiden op een spanning tussen mens en management. Niet zelden is zo'n spanning functioneel omdat het management de medewerker aanvult. Bij heel grote verschillen is ergernis echter onontkoombaar.

Drives <> Werkstijl:

De verschillen tussen deze twee meetclusters laten zien in hoeverre mensen zich aanpassen. Daar is op zichzelf niets mis mee, want collega's, leidinggevend en het eigenlijke werk verlangen ook vaak aanpassing. Heel vérgaande aanpassing kan echter een punt van aandacht zijn voor individuen omdat het veel energie kan kosten. Collectieve aanpassing is interessant, zeker als een groep mensen zich aanpast op een manier die niet bij hun drijfveren past. Waarom doen zij dat, is dan de vraag.

Klantwensen <> Management:

Stuurt het management op een zodanige wijze dat medewerkers makkelijk de wensen van de klant kunnen vervullen, of ziet er juist spanning tussen? Zeker in commerciële omgevingen moet het management letten op de kwaliteit van dienstverlening, maar ook sturen op de kosten. Hoe ver wil je gaan met dienstverlening, en in hoeverre kun je de klant op nummer één zetten, is de vraag. In de relatie tussen klantwensen en management zie je hoe deze krachten op elkaar inwerken, en impact hebben op de dienstverlening en de dienstverleners.

Management <> Werkstijl:

Hier wordt zichtbaar in hoeverre de werkstijl van mensen of teams past bij wat het management wil. Moet het volgens het management sneller, preciezer, resultaatgerichter? Of moet er wat minder vergaderd, geanalyseerd of geconcentreerd worden? In de uitslag is te lezen waar het management tevreden of ontevreden mee is. Omgekeerd, het is ook zichtbaar of de respondent(en) een werkstijl heeft/hebben die weerstand oproept bij het management.

Werkstijl <> Klantwensen:

In hoeverre past de werkstijl van mensen of teams bij wat de klant wil? Als de match tussen klant en dienstverlener érgens zichtbaar wordt, dan is het in deze relatie. Bij grote gelijkenis is de feelgood-factor rond de dienstverlening hoog, bij geringe gelijkenis zijn fricties onvermijdelijk.



www.youand.nl