MODULE 3

COMMUNICATIE EN SAMENWERKING BINNEN EN BUITEN DE ONDERNEMING



*(Bron: http://www.taalschat.com/index.php/tag/cartoon/page/2/)*

**Inhoudstafel**

1. Inleiding 4
2. De ondernemer en z’n communicatie 5
3. Drie gladiatoren en een spoiler 6
4. Het verhaal van Wouter Nuytten 10

*In deze module wordt gewerkt rond de communicatie binnen en buiten de onderneming. Die draagt bij aan de vlotte samenwerkingen die komen kijken bij het ondernemerschap. Met een oefening wordt eerst nagegaan hoe moeilijk communiceren kan zijn. Nadien denken de leerlingen aan de hand van cases na over met wie een ondernemer moet communiceren en wat het belang daarvan is. Nadien is het de bedoeling dat ze zelf aan de slag gaan: ze voeren gesprekken met fictieve klanten, leveranciers, buren,… De docent geeft feedback en wijst op de noodzakelijke capaciteiten van een ondernemer.*

**Wat moet je kunnen aan het einde van deze les?**

- De leerlingen kunnen in eigen woorden uitleggen waarom een ondernemer communicatief sterk moet zijn.

- De leerlingen kunnen in eigen woorden uitleggen waarom een ondernemer moet kunnen samenwerken.

- De leerlingen kunnen een situatie goed inschatten en kritisch bespreken, waarbij ze rekening houden met alle partijen.

- De leerlingen kunnen vlot een gesprek voeren, waarbij ze zich aanpassen aan de gesprekspartner en rekening houden met verschillende relevante elementen.

**Behandelde VOET’en**

|  |  |
| --- | --- |
| **Stam** | **VOET** |
| Communicatief vermogen | 1) De leerlingen brengen belangrijke elementen van communicatief handelen in de praktijk. |
| Creativiteit | 2) De leerlingen kunnen originele ideeën en oplossingen ontwikkelen en uitvoeren. |
| Exploreren | 8) De leerlingen benutten leerkansen in diverse situaties. |
| Kritisch denken | 11) De leerlingen kunnen gegevens, handelswijzen en redereringen ter discussie stellen a.d.h.v. relevante criteria. |
|  | 12) De leerlingen zijn bekwaam om alternatieven af te wegen en een bewuste keuze te maken. |
|  | 13) De leerlingen kunnen onderwerpen benaderen vanuit verschillende invalshoeken. |
| Zelfbeeld | 21) De leerlingen verwerven inzicht in de eigen sterke en zwakke punten.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Context** | **VOET** |
| Sociorelationele ontwikkeling | 2) De leerlingen erkennen het bestaan van gezagsverhoudingen en het belang van gelijkwaardigheid, afspraken en regels in relaties. |
|  | 4) De leerlingen kunnen ongelijk toegeven en zich verontschuldigen. |
|  | 6) De leerlingen doorprikken vooroordelen, stereotypering, ongepaste beïnvloeding en machtsmisbruik. |
|  | 9) De leerlingen zoeken naar constructieve oplossingen voor conflicten. |

**Variatie**

Je kan er voor kiezen om bepaalde oefeningen weg te laten.

**Let op:** De paginanummering in de docentenversie wijkt licht af van de leerlingenversie. Controleer dit alvorens de module te starten.

# **1. Inleiding**

**Oefening 1: Blind tekenen**

**De leerlingen werken per twee. Een van de twee maakt snel een (abstracte) tekening. De andere persoon mag deze niet zien. Daarna beschrijft de tekenaar zijn tekening en moet de andere persoon deze natekenen. Nadien leg je beide versies naast elkaar: lijken ze op elkaar, waar zitten verschillen, was het gemakkelijk om op basis van aanwijzingen van iemand anders een tekening te maken,…?**

Voor deze opdracht werk je per twee. Ga met jullie ruggen naar elkaar staan. Persoon A beschrijft een tekening die hij/zij net gemaakt heeft. Persoon B probeert deze nu na te tekenen, op basis van de instructies die hij/zij krijgt.

Wat viel je op tijdens het maken van deze oefening?

Input van de klas (Bijvoorbeeld: het is moeilijk om te weten wat hij/zij bedoelt, “een beetje naar links” betekent voor de ene iets anders dan voor de andere,…)

Wat is volgens jou communicatie?

Input van de klas (Bijvoorbeeld: informatie uitwisselen, tussen twee personen,…)

**Probeer onderstaande kader in te vullen met de input van de leerlingen. Je kan het communicatieschema eventueel op bord tekenen. Leg uit dat we constant communiceren (zelfs als we niks zeggen: via onze lichaamstaal). Ga dieper in op ruis: interne en externe ruis. Pas dit alles toe op de oefening die ze net maakten: wie was de zender/ontvanger, wat was de boodschap en het medium, was er sprake van ruis, zo ja, welke,…?**

We communiceren constant. Meer nog, het is zelfs onmogelijk om niet te communiceren!

Communicatie is een complex proces waarbij een ……boodschap……… uitgewisseld wordt tussen een …zender.…..…. en een ………ontvanger…….

Dit kan door middel van verschillende media, zoals bijvoorbeeld ………stem……, …………brief……….., …………mail…………… of ………gebaren………….

Communicatie is succesvol als de ………ontvanger….. de boodschap interpreteert zoals de ……zender…. hem bedoelde. Soms loopt het echter fout bij het communiceren. Dit is dan te wijten aan ……ruis……….

# **2. De ondernemer en z’n communicatie**

**Oefening 2**

**Ook een ondernemer moet communiceren met een groot aantal personen. Hieronder zie je voorbeelden. Met wie zou de ondernemer in deze gevallen aan het communiceren zijn?**

Met wie moet een ondernemer allemaal communiceren?

|  |  |
| --- | --- |
| *“Sorry Thomas, ik kan vanavond niet naar je voetbalmatch komen kijken. Ik weet dat ik het beloofd had, maar er is een afspraak met een belangrijke klant tussen gekomen. Daar kan ik echt niet onderuit.”* | Zijn zoon (een ondernemer communiceert met zijn gezin, zowel over z’n bedrijf als over andere dingen) |
| *“Jef, ik zou graag hebben dat je in het vervolg eerst het werkschema en de planning bekijkt, voor je de camionette begint in te laden.”* | Het personeel (goede communicatie met het personeel is belangrijk: ze weten ze wat er van hen verwacht wordt, wanneer ze iets goed/fout gedaan hebben,…) |
| *“Meneer Janssen, ik verzeker u dat mijn prijzen scherper zijn dan die van de concurrentie! ‘Peeters en zonen’ zijn duurder dan wij en ze bieden bovendien niet zo’n uitgebreide klantenservice. Ik wil gerust langskomen om de offerte samen eens door te nemen.”* | (Potentiële) klanten (de communicatie met potentiële klanten kan het verschil maken tussen een klant binnen halen of verliezen.) |
| *“Ik had tien dozen koekjes en twaalf dozen melkjes besteld. Jullie hebben veel minder geleverd! Wat moet ik nu aan mijn klanten geven bij de koffie?”* | Leveranciers (Je hebt als ondernemer middelen nodig van de leverancier. Goede communicatie zorgt ervoor dat de leverancier weet wat je nodig hebt en wanneer. Misverstanden worden best zo goed mogelijk uitgepraat) |
| *“Dag Meneer Lemmens. Ik bel even om te zeggen dat je bestelling aangekomen is. Zal ik een van onze mannen langs sturen om het pakket af te leveren?”*  | Klanten (Klanten moeten terugkomen. Het is dus belangrijk dat je klantvriendelijk bent (gepersonaliseerd, inspelen op de behoeften van de klant, kennis tonen,…).) |

Kan je zelf nog andere voorbeelden verzinnen?

Input van de klas (Bijvoorbeeld: boekhouder, buren, stadsdiensten, huisbaas, collega’s, concurrenten,… Laat ze telkens een voorbeeldzin bedenken, gelijkaardig aan hierboven)

Via welke media kan een ondernemer communiceren?

Input van de klas (Bijvoorbeeld: face to face gesprek, mail, website, telefonisch, sociale media,… Elk medium gebruik je in een andere situatie: welk medium gebruik je voor communicatie met welke personen?)

Waarom moet de ondernemer met deze personen communiceren?

Om afspraken te maken, dingen te bestellen, uitleg te geven,… De ondernemer werkt samen met deze mensen en om de samenwerking vlot te laten verlopen is goede communicatie nodig.

# **3. Drie gladiatoren en een boiler**

Als ondernemer is het belangrijk dat de communicatie met (potentiële) klanten, leveranciers, personeel,… goed verloopt. Je moet immers met een heleboel personen samenwerken. Slechte communicatie bemoeilijkt die samenwerking.

**Oefening 3: Filmfragment** (<https://www.youtube.com/watch?v=atcAnKcZPGo>)

Wat is er hier mis gelopen?

De ondernemer heeft de klant niet goed begrepen en levert de foute dingen. Als dit in het echte leven gebeurt, kan dit een kostelijke bedoening zijn en zijn de klanten niet tevreden.

**Oefening 4: Aan de slag**

**De leerlingen werken per twee. De persoon die de ondernemer speelt, kiest op voorhand een soort vijs die hij wil bestellen (hij duidt die aan zonder dat de andere het kan zien). Daarna voeren ze een fictief telefoongesprek, waarbij hij uitlegt welke vijs hij wil hebben. We gaan ervan uit dat de leverancier niet over onderstaande afbeeldingen beschikt. Je kan dus niet zeggen “de tweede van de bovenste rij”. Het is de bedoeling dat de leverancier achteraf de juiste vijs kan aanduiden. Is het gelukt?**

Voor deze oefening werk je per twee. Persoon A is de ondernemer die graag een bestelling wil plaatsen bij een nieuwe leverancier (Persoon B). Probeer de leverancier telefonisch uit te leggen welke schroeven je precies wil bestellen. De leverancier beschikt niet over onderstaande afbeeldingen.

  

  

  

Stel dat de leverancier je toch de foute schroeven bezorgt. Welke gevolgen heeft dit dan voor jou en je bedrijf?

Dan kan je niet verder met je werk. Dan loopt bijvoorbeeld de werf waar je bezig bent vertraging op.

**Oefening 4: Goed of niet goed?**

Vind je dat de ondernemer de volgende situaties goed aanpakt, of niet? Indien niet, hoe zou hij het beter kunnen doen? **Laat de leerlingen hier zelf nadenken en beargumenteren waarom ze de aanpak goed of slecht vinden. Nadien kan je hen via gerichte vragen doen nadenken over hun antwoord.**

1)

Situatie: Je hebt een heel drukke dag gehad en om 17.45u ben je klaar met je laatste klant. Eigenlijk gaat je salon pas over een kwartiertje toe, maar je zou toch graag nu al afsluiten, zodat je eens op tijd thuis bent. Net voor je de lichten wil uitdoen, komt er nog een vaste klant binnen.

Klant: “Ik weet dat ik geen afspraak heb, maar ik moet vanavond naar een feestje en zou graag mijn wenkbrauwen nog laten epileren. Lukt dat nog?”

Ondernemer: “Ik ben net klaar met mijn laatste klant en ging eigenlijk afsluiten. Je wenkbrauwen zien er perfect uit hoor. Die moeten helemaal niet geëpileerd worden! Ik zal ze wel doen tijdens je afspraak volgende week.”

~~Goed~~/Niet goed, de klant is koning. Als zij ervan overtuigd is dat haar wenkbrauwen niet goed zijn, moet je niet het tegendeel beweren. Als ze een vaste klant is, kan je haar beter goed verzorgen. Ze komt immers volgende week al terug voor een afspraak. Bovendien ben je eigenlijk nog 15 minuten open en verdien je nog iets aan deze behandeling (terwijl dat laatste kwartier anders “onbetaald” is).

2)

Situatie: Je bent een nieuwe keuken aan het zetten bij een klant die je al jaren kent. Vandaag werkt hij van thuis en heeft een van zijn collega’s bij zich zitten. De man kijkt heel geïnteresseerd naar je werk en vertelt dat hij thuis ook graag een nieuwe keuken wil laten zetten. Je hoort je klant de kostprijs van zijn nieuwe keuken zeggen en hoort de reactie van zijn collega.

Collega: “Wablief? Betaal jij zo veel voor een keuken? Is die van goud ofzo?”

Ondernemer: “Excuseer meneer, ik hoor net je opmerking over de kostprijs van deze keuken. Ik wil je er toch even op wijzen dat dit zeer kwalitatief materiaal is. De plaatsing ervan gebeurt door echte vakmannen. Zoiets kost geld hé.”

~~Goed~~/Niet goed, de ondernemer kan in dit geval beter doen alsof hij niks gehoord heeft. Of enkel in gaan op het feit dat de collega ook een nieuwe keuken wil (zo trekt hij misschien een nieuwe klant aan): wat voor iets zoekt hij, wat is zijn budget, hem uitnodigen om eens te komen kijken in je toonzaal,… Nu schrikt hij een mogelijke klant misschien af.

3)

Situatie: Het weekend staat voor deur, dus je moet voldoende pistolets bakken om in de bakkerij te verkopen. Vrijdagochtend belt de leverancier om te zeggen dat hij door een misverstand niet meer genoeg bloem in stock heeft.

Leverancier: “Het spijt me heel erg, maar ik kan dus maximum vier kilo leveren, in plaats van twaalf.”

Ondernemer: “Hoe is dat nu mogelijk? Ik bestel al jaren aan een stuk twaalf kilo bloem en ik heb die altijd gekregen. Je kan zien dat er vanavond voldoende bloem voor m’n deur staat, of ik zoek een andere leverancier!”

~~Goed~~/Niet goed, Het heeft geen zin om de leverancier af te dreigen. Je moet in de toekomst immers nog samenwerken met hem. Bekijk eerst samen welke mogelijkheden er zijn en welke oplossing hij zelf voorstelt.

**Oefening 5: En nu jullie!**

Kruip in de huid van een ondernemer, klant, leverancier,… Lees de omschrijving van de situatie: Persoon A leest op deze pagina, Persoon B op de volgende. Ga nu het gesprek aan. Hoe pak je deze situatie het best aan? **De leerlingen werken per 2: ze spelen situatie per situatie na. De ene persoon speelt A, de andere B. Ze lezen de situaties van elkaar niet! Laat de leerlingen de situatie aanpakken. Wandel ondertussen rond in de klas en luister. Na elke situatie bespreek je deze klassikaal: hoe werd ze aangepakt, hoe voelden beide personen zich, hoe zou je je voelen als je in het echte leven zo behandeld werd,… Ga in op termen als samenwerking, klantvriendelijkheid,… Geef voorbeelden uit te praktijk.**

**PERSOON A**

1)

Je hebt net de bestelling van een grote verjaardagstaart afgewerkt. De taart heeft alles wat de klant gevraagd heeft en je bent heel tevreden over het eindresultaat. Wanneer de klant de taart komt ophalen, merk je dat ze er niet zo blij uit ziet.

Een paar maanden geleden heeft je buurvrouw een kledingwinkel geopend. Ze heeft veel te weinig parkeerplaatsen voorzien, waardoor er heel vaak klanten op jouw oprit parkeren. Je vindt dit heel vervelend en besluit haar erover aan te spreken.

2)

Tijdens jullie eerste gesprek met de weddingplanner heb je heel duidelijk gezegd dat je geel een lelijke kleur vindt. Morgen is het jullie grote dag en tijdens de laatste voorbereidingen merk je dat de weddingplanner, die je heel wat vrijheid hebt gegeven, gele bloemen en decoratie besteld heeft. Ze heeft voor morgen zelfs een gele jurk klaar liggen. Je bent hier niet over te spreken en wil graag dat ze alles nog aanpast. Je wil graag alles in het blauw, dat steekt mooi af tegen het wit van je trouwkleed.

3)

Je hebt onlangs de zoon van een van je werknemers in dienst genomen. Zijn vader had je verzekerd dat het een uitstekende loodgieter was. Toch merk je dat de jongen de fouten opstapelt en de klanten achteraf niet tevreden zijn over zijn werk. Bovendien zit hij tijdens de werkuren vaak op Facebook, komt hij regelmatig te laat en is hij niet beleefd tegen de klanten. Je weet dat zijn vader niet goed om kan met kritiek op zijn zoon, maar besluit de jongen toch aan te spreken op zijn gedrag. Wanneer je aankomt in het magazijn, zijn vader en zoon samen het materiaal aan het klaarleggen voor de volgende klus.

4)

Je hebt onlangs een bedrijfje opgestart dat bestellingen levert per fiets. De zaken gaan goed, maar je merkt dat er vaak kleine dingen stuk gaan aan de fietsen van je koeriers. Je besluit langs te gaan bij de lokale fietsenmaker om te kijken of jullie een samenwerking kunnen afsluiten. Hij zou jullie fietsen gratis kunnen herstellen en in ruil leveren jullie pakketjes van hem aan zijn klanten. De reparatiekosten liggen natuurlijk veel hoger dan de kost om de pakjes te leveren. De deal is voor jou dus heel voordelig!

5)

**PERSOON B**

Op aanraden van een goede vriendin heb je voor de verjaardag van je dochter een taart besteld bij een populaire, maar dure, bakker. Wanneer je de taart gaat afhalen blijkt die echter helemaal niet te zijn zoals je wou. Je had het nochtans heel goed uitgelegd! Maar de taart is te klein, er ligt veel te veel gekleurde suikerpasta op, de naam van je dochter is fout geschreven,… Om over de prijs nog maar te zwijgen!

1)

2)

Het is zaterdagnamiddag en het is heel druk in je kledingwinkel. Er zijn heel wat klanten aan het passen en aan het rondkijken, er moet nog een hoop kleren opgeplooid worden en je hebt beloofd om je leverancier vandaag nog terug te bellen. Plots staat je buurman, waar je geen al te goede verstandhouding mee hebt, in de winkel. Hij begint te klagen dat er vaak klanten op zijn oprit geparkeerd staan. Je kijkt even naar buiten en ziet dat er één auto voor zijn deur staat, en die staat niet eens in de weg!

3)

Je verzorgt als weddingplanner het trouwfeest van een aardig koppel. Ze zijn van in het begin weinig betrokken geweest en hebben je heel veel vrijheid gegeven om het feest te plannen. “Alles was goed voor hen”, zeiden ze. Jullie zijn bezig met de laatste voorbereidingen. De bruid komt vragen of de decoratie toch niet in het blauw kan, in plaats van in het geel. Hoe verwacht ze dat je dat nu nog allemaal geregeld krijgt? Ze wil zelfs dat je morgen een ander kleedje aan trekt.

Je vader vond dat je aan het werk moest, in plaats van thuis te zitten. Hij regelde een baan voor je bij zijn eigen werkgever, een loodgietersbedrijf. Je bent dan wel afgestudeerd als loodgieter, maar het beroep zegt je eigenlijk niet zo veel. De klanten zijn vervelend, al je vrienden doen leuke dingen terwijl jij aan het werk bent en het materiaal waarmee je moet werken verschilt heel erg van wat je op school gebruikte. Je weet dat je vader je altijd zal verdedigen tegenover jullie baas. Jij bent immers zijn zoon en hij vindt de baas een pietje precies.

4)

Je bent een lokale fietsenverkoper en –hersteller. De laatste maanden krijg je steeds minder klanten over de vloer. Wel merk je dat je webshop met fietsaccessoires goed begint te lopen. Je moet enkel nog een oplossing zien te vinden voor de hoge verzendingskosten, want daar klagen je klanten regelmatig over.

5)

**Mogelijke nabesprekingen: Vond je het gemakkelijk om deze gesprekken te voeren en in de huid te kruipen van een ondernemer, klant,…? Had je zelf het gevoel dat je de situaties goed hebt aangepakt? Denk je dat de klant na dit gesprek nog zaken wil doen met jou? Heb je de relatie met je buurman onderhouden of verder verziekt? Heb je de zoon apart genomen om het gesprek te voeren, waarom wel/niet? Heb je een deal afgesloten? Is deze voordelig voor jou?...**

# **4. Het verhaal van Wouter Nuytten**

**Van Silicon Valley naar een klimaatneutraal huis**

Het verhaal van Wouter Nuytten (24) lijkt geschreven voor een Netflix-reeks die je in één ruk uitkijkt. Hij proefde als ondernemer van ultiem succes, maar verkende ook uitvoerig de schaduwzijde ervan. Een rasondernemer laat zich niet kelderen door tegenslag.

Op zijn achttiende stopte Nuytten met studeren en na een korte stop bij een marketingbedrijf, richtte hij een eigen softwarebedrijf op. “Ik bouwde een geavanceerde marketingtoepassing uit voor het sociale netwerk Pinterest, genaamd Octopin.” Al snel haalde hij grote klanten als Ikea en Volkswagen binnen. De zaken gingen goed en Nuytten nam al snel enkele werknemers aan. “In 2013 trok ik zelfs naar Silicon Valley.”

Als beginner zag Nuytten echter enkele details over het hoofd, die al snel problemen opleverden voor hem en zijn succesvolle bedrijf. Zo mondde een onduidelijkheid met een van zijn ontwikkelaars uit in een rechtszaak. “Ik vond toen dat ik gelijk had. Als ik er nu op terug kijk, had ik het niet zo ver mogen laten komen.” Daarnaast werkte ook de softwaretoepassing niet meer naar behoren, waardoor een heleboel klanten afhaakten. “Ik moest tientallen mensen op straat zetten, maar wou niet van opgeven weten.”

Toen hij terugkeerde uit New York bezweek Nuytten echter onder de stress. Hij sloot zich af van de buitenwereld, reageerde niet meer op e-mails of telefoontjes en negeerde alle briefwisselingen. “Ik was zo gefrustreerd. Hoe kon ik zo’n mooi product uit mijn vingers laten glippen?” Uiteindelijk riepen de aandeelhouders hem tot de orde. “Ik dacht dat mijn investeerders niet altijd het beste met me voor hadden. Maar ik vergiste me.” Ze hadden daarentegen begrip voor zijn beginnersfouten, ook al hadden ze zware gevolgen. Hun vertrouwen zou voor een herlancering zorgen.

Nuytten probeerde nieuw leven te krijgen in zijn zaak, maar toen de rechter hem veroordeelde tot een schadevergoeding van €70.000, moest hij de boeken neerleggen. Toch blijft Nuytten ondernemen. Hij is sinds begin januari zelfs aan een nieuw hoofdstuk bezig: Human Districts, waarmee hij goedkope klimaatneutrale woningen wil creëren. Samen met zijn vennoot ging hij op zoek naar partners die in hun visie geloofden.

“We werken nu bijvoorbeeld samen met Skilpod en Ark-Shelter, die gespecialiseerd zijn in houten prefabwoningen.” Maar ook heel wat energiebedrijven schaarden zich achter Nuytten’s kar, zoals FuTech (zonne-energie), Smappee (klimaatmanagement), Bosaq (waterzuivering), Mobility+ en EV-Box (elektrische laadpalen).

“In het begin wilden we zelf het warme water uitvinden. Maar dat is niet nodig, wij zijn de verbindende factor tussen al die innovatieve producten en ideeën."

*Vrij naar “Ik snapte de waarde van geld niet”, F. Evers, 23.08.2017, De Morgen.*

1. Welke samenwerkingen komen in dit artikel aan bod?

Klanten (zoals Ikea en Volkswagen), potentiële klanten in Silicon Valley, personeel, aandeelhouders en investeerder, rechter, vennoot, partnerbedrijven,… **(Hoe zit het met zijn communicatie naar deze mensen toe?)**

2. Welke andere ondernemerschapscapaciteiten worden aangehaald in het artikel?

Ambitie en (groei)kansen zien (o.a. de trip naar Silicon Valley en New York), doorzettingsvermogen, netwerken, verantwoordelijkheid, besluitvaardigheid

**Als je met deze klas ook al andere modules hebt behandeld kan je de link leggen met deze modules: een creatief idee is belangrijk om je onderneming uit te bouwen, samenwerking en communicatie is belangrijk, ook na een faling kan je opnieuw ondernemen, ondernemen is een leerproces,…**