MODULE 3

COMMUNICATIE EN SAMENWERKING BINNEN EN BUITEN DE ONDERNEMING



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

**Inhoudstafel**

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

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

- Je kan in eigen woorden uitleggen waarom een ondernemer communicatief sterk moet zijn.

- Je kan in eigen woorden uitleggen waarom een ondernemer moet kunnen samenwerken.

- Je kan een situatie goed inschatten en kritisch bespreken, waarbij je rekening houdt met alle partijen.

- Je kan vlot een gesprek voeren, waarbij je je aanpast aan de gesprekspartner en rekening houdt met verschillende relevante elementen.

# **1. Inleiding**

**Oefening 1: Blind tekenen**

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?

Wat is volgens jou communicatie?

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

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

Dit kan door middel van verschillende media, zoals bijvoorbeeld ………………………, ………………………….., ……………………………… of ……………………………….

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

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

**Oefening 2**

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.”* |  |
| *“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.”* |  |
| *“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.”* |  |
| *“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?”* |  |
| *“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?”*  |  |

Kan je zelf nog andere voorbeelden verzinnen?

Via welke media kan een ondernemer communiceren?

Waarom moet de ondernemer met deze personen communiceren?

# **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?

**Oefening 4: Aan de slag**

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?

**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?

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,

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.”

2)

Goed/Niet goed,

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,

**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?

**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.

2)

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.

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)

# **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?

2. Welke andere ondernemerschapscapaciteiten worden aangehaald in het artikel?