

120 medewerkers, zes maanden, en
projecten die een week eerder klaar
waren



Inhoud

- 3 De vraag
- 3 Een programma, geen training
- 4 De begeleiding
- 4 Wat er veranderde
- 5 Wat het de organisatie vroeg
- 5 Zo werkt het vandaag
- 5 Samen met onze partners

IN HET KORT

Een hotelgroep met vier vestigingen liet 120 medewerkers en hun leidinggevenden zes maanden werken aan hun eigen gedrag in samenwerking en communicatie. Geen training, maar een programma per persoon met een eigen plan. Bij drie projecten die in die periode liepen daalde de voorbereidingstijd met gemiddeld een week, de vertraging met ongeveer een zesde, en beoordeelden de managers de besluitvorming duidelijk beter.

Klant geanonimiseerd. Cijfers uit de evaluatie van het programma, afgerond op de groep.

De vraag

Hospitality is mensenwerk: alles wat de gast merkt, is gedrag. Onze klant had al verschillende programma's lopen om de samenwerking opener en inclusiever te maken. Wat ontbrak was iets dat de verandering per persoon liet beklijven. De vraag: begeleid 120 mensen in zes maanden naar ander gedrag, in hun eigen werk, zonder dat het een beoordeling wordt.

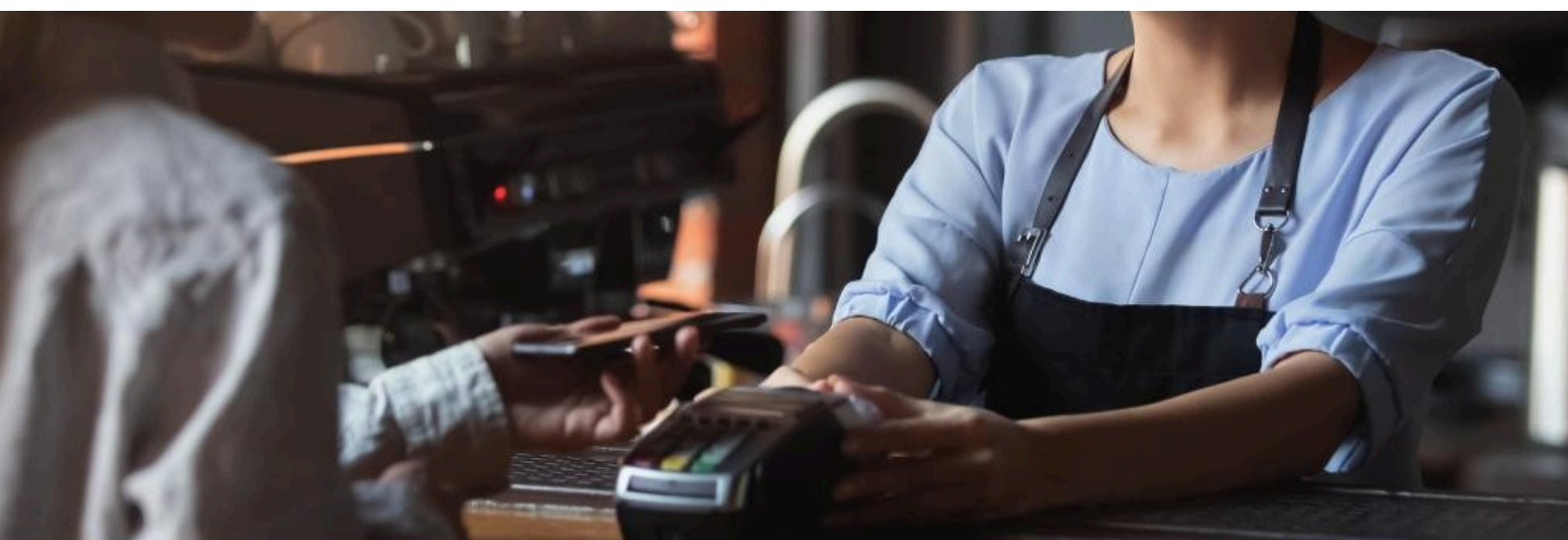
Extra aandacht voor

Heldere communicatie

Aanpassingsvermogen

Een programma, geen training

Iedere medewerker doorliep in eigen tempo een voorbereiding (achtendertig korte video's en acht werkbladen) en kwam daaruit met één eigen plan: dit ga ik anders doen in de samenwerking met mijn collega's. Daarna volgde de uitvoering: nieuwe dagelijkse routines, met een gedragstracker die vastlegde wat er gebeurde. Managers kregen een dashboard met de voortgang van hun team als geheel, nooit van een persoon. Het programma was voor iedereen hetzelfde en voor iedereen anders.





De begeleiding

Het verschil zat in de dagelijkse routines en in de begeleiding eromheen: managers die het gesprek voerden over het eigen doel van hun mensen, zonder dat ze het gedrag konden inzien. Zo bleef het programma van de medewerker, en bleef de manager de collega die vroeg hoe het ging. Bij vier vestigingen en wisselende diensten is dat de enige manier om het te laten werken: niet controleren, wel volgen.

Wat er veranderde

1 week

kortere voorbereidingstijd
op drie projecten

1/6

minder vertraging door
minder misverstanden

3 van 3

projectleiders zagen betere
besluitvorming

De impact werd gemeten op de drie projecten die in de zes maanden liepen: een verbouwing, een nieuw reserveringssysteem en de opening van een restaurant. Projectleiders zagen minder miscommunicatie en minder misverstanden, en daardoor minder vertraging. Managers schreven de betere besluitvorming toe aan de betere samenwerking en communicatie in hun teams. Medewerkers voelden zich meer gezien, en het verloop daalde.

Wat het de organisatie vroeg

Eén offerte voor 120 medewerkers en hun leidinggevenden. Op de drie projecten leverde de kortere voorbereiding en de lagere vertraging naar schatting meer op dan het programma kostte. Het verdiende zich terug voordat het was afgerond.

ZO WERKT HET VANDAAG

Dit programma is de voorloper van het Persoonlijk Leiderschap-programma van My New Behavior: acht weken je eigen Gedragsprofiel opbouwen in je eigen werk, het profielgesprek, het boek Overwin jouw Quitter, en vier maanden de Quitter Coach in je zak. Altijd met een MNB-gecertificeerde coach ernaast, die één offerte maakt voor het geheel. Voor organisaties: het programma voor je mensen, of eigen begeleiders die je laat certificeren. Zie mynewbehavior.com, oplossingen Verandermanagement en Samenwerken en conflicten.

Samen met onze partners

Programma's als dit voeren we uit met partners: MNB-gecertificeerde coaches, trainers en interne begeleiders die het startgesprek, de begeleiding en het profielgesprek doen. My New Behavior levert de methode, het platform en het Gedragsprofiel; de partner staat naast de deelnemer. Zo bereiken we samen wat een training alleen niet kan: gedrag dat blijft staan als de aandacht weg is.

Verandermanagement

Samenwerken en conflicten

Organisatieleiderschap





info@mynewbehavior.com
www.mynewbehavior.com

LinkedIn @mynewbehavior
Instagram @mynewbehavior