

Waar zijn we nou helemaal mee bezig?" In deze tijd van snelle ontwikkelingen en grote veranderingen is het goed om af en toe pas op de plaats te maken en jezelf deze vraag te stellen. Leiders van deze tijd nemen af en toe afstand om te kijken of het nog klopt waar ze mee bezig zijn, om van een afstand te kijken of het spel nog goed gespeeld wordt. Leiders van de toekomst begrijpen dat er meer van hen gevraagd wordt dan dit. Het gaat niet meer alleen om hoe je het spel speelt. Het gaat er om dat het spel verandert en als leider moet je mee veranderen om succesvol te blijven.

In het boek *De Zandloper, Leiderschap in Tijden van Transitie* geven de auteurs een helder antwoord op die vragen waar alle leiders dagelijks mee geconfronteerd worden:

- Wat? Zitten we in een transitie?
- Hoe moeten leiderschap en organisaties mee veranderen?
- Waar moeten we beginnen? En wat betekent dit eigenlijk voor mij?

Aan de hand van talrijke (inspirerende) praktijkvoorbeelden, interviews met meer dan 25 mensen uit bedrijfsleven, politiek en wetenschap die hun visie op deze materie hebben gedeeld, (wetenschappelijke) literatuur en het model *De Zandloper* nemen de auteurs de lezer mee in het veranderende proces van waardecreatie. Om als leider en bedrijf of organisatie overeind te blijven staan in deze turbulente tijd van transitie is het essentieel te onderzoeken wat precies jouw toegevoegde waarde is.

Het model *De Zandloper* is een procesmodel voor waardecreatie en beschrijft achtereenvolgens trends, transitie, attitude van de leider, cultuuraspecten, organisatievernieuwingen en ten slotte waardecreatie.

Willemijn Kemp is management consultant, gespecialiseerd in leiderschap en organisatieontwikkeling. Dirma Nagelhout is expert in strategische communicatie. Zij zijn mede-auteur van *Duurzaam Denken Doen* en hebben eerder het e-boek *Geld Draait de Wereld Door* geschreven.

www.dezandloper.eu



DE ZANDLOPER
LEIDERSCHAP IN TIJDEN VAN TRANSITIE

WILLEMIJN KEMP MMC & DRS. DIRMA NAGELHOUT



DE ZANDLOPER

LEIDERSCHAP IN TIJDEN VAN TRANSITIE

WILLEMIJN KEMP MMC & DRS. DIRMA NAGELHOUT

Een tweede stap naar klantloyaliteit – Onderscheidende service

Je klant verrassen vraagt nogal wat creativiteit. Als dit wordt gewaardeerd en klanten vinden de verrassing relevant, dan neemt loyaliteit toe.

Zo stuurt het Italiaanse biologische familielandbouwbedrijf Fattoria La Vialla¹⁹⁰ regelmatig een prachtig geïllustreerde productgids naar klanten, vaak vergezeld van een proefje van een nieuw product.

Fattoria la Vialla deelt zijn successen met klanten door informatie over prijzen te delen. Persoonlijke aandacht en service worden juist door alle digitalisering steeds belangrijker en meer gewaardeerd dan ooit.

En laten we eerlijk zijn, een felicitatiekaart is toch veel leuker en persoonlijker dan een digitale?