

# Groen is Doen!

---

16 maart. Gevraagd is een column te schrijven. Even moed verzamelen, want inmiddels leven we in een andere realiteit! Niemand weet waar dit toe leidt en wanneer dit ophoudt. Iedereen zit in hetzelfde schuitje.

## Slagroomtaart

---

Op 1-1-2020 ons 10-jarig bestaan gevierd. Slagroomtaart voor iedere klant. Ten tijde van de eerste hap sloop het virus Europa binnen. Van feestelijke mijlpaal naar desillusie. Plannen door elkaar geschopt. De onzekerheid nekt iedereen. Elkaar 'de hand reiken' is belangrijker dan ooit. Want we moeten verder.

## Labyrint

---

Ook inmiddels de doolhoven van callcenters doorlopen? Op zoek naar antwoorden eindeloos doorverbonden. Waarom geen luisterend oor? Geen keuzemenu kan daar tegenop. Aangekomen op een onderbemande afdeling tref je eerstelijns medewerkers, een bijbaantje of net gestart. Waar zijn de rotten in het vak gebleven?

## Klantgevoel

---

De loze belofte van terugbellen zet geen zoden aan de dijk. Je verwacht een hoge staat van paraatheid. Service uit het hart. Niet omdat het moet volgens de procedures. Valt niet mee om je klant te voelen. Alle trainingen 'klantgericht handelen' ten spijt.

## Vergrootglas

---

Voer tot nadenken. Deze tijd ligt als een vergrootglas op iedere organisatie. Zwakke plekken worden uitvergroot, deze vallen op. Kans of bedreiging? De afgelopen weken op zoek gegaan. Geluisterd en gekeken.

JACQUELINE BAKKER



Column

Wat speelt er in het MKB. Wat gaat om in de hoofden van de ondernemer én de medewerker. Wat is nodig om de schade te beperken? Hoe komen we er sterker met elkaar uit.

## Sterker door doen

---

Wanneer trekt de storm over en wat wordt ons vertrekpunt? Hoe houden we tussentijds de moraal van onze medewerkers hoog? Het lijfbehoud voor iedere ondernemer. Maakt weerbaar en sterk. Zo loop je niet achter de feiten aan. Makkelijker gezegd dan gedaan.

## Samen optrekken

---

Trek samen op. Schouder aan schouder met personeel en specialist. Zwakke plekken oppakken. Werken aan het moreel van de troepen. Dat is duurzaam, betaalt zich op zeker terug. Maakt het verschil tussen de boel bij elkaar houden of uit handen laten glijpen. In deze tijd onomkeerbaar.

Samen van crisis naar kansen? Neem gerust contact op onder: [info@werkend-nederland.nl](mailto:info@werkend-nederland.nl) of 0182-515730 / 06-51786566.

Jacqueline Bakker is oprichter/directeur van Werkend Nederland, Partner in HR voor het MKB. 'Met onze inzichten en praktische oplossingen voor personeelszaken halen we het beste uit uw medewerkers én uw organisatie.' [www.werkend-nederland.nl](http://www.werkend-nederland.nl)