

Principes

1. Wees open en transparant

Zeg altijd eerlijk wat wel en niet kan, maar ook wat wel en niet goed gaat of wat je dwars zit. Doe dit niet alleen naar je collega's, maar bijvoorbeeld ook naar je klanten. Duidelijkheid, hoe vervelend soms ook, maakt dat mensen weten wat ze aan je hebben. 'Nee' verkopen is geen zwakte, maar geeft vertrouwen. Achteraf zeggen "ik wist altijd al dat dit fout zou gaan" is een no-go.

2. Werken moet echt leuk zijn

Ga met zin naar je werk en rij voldaan naar huis. Je werkt zo'n 50% van je beschikbare tijd. Ontwikkel jezelf en zoek naar die taken waarbij je unieke kwaliteiten tot hun recht komen. Werken wordt zo gedreven door passie in plaats van noodzakelijk kwaad. Privé gaat altijd voor.

3. Zorg voor een goede uitstraling en strakke organisatie

Een strakke en geoliede administratie maakte dat je je kan richten op de kernzaken en effectief kan groeien zonder hierover zorgen te maken. Afspraken na komen, op tijd aanwezig zijn, een schoon bureau en een verzorgde uitstraling geven de klant vertrouwen dat ook het product en dienstverlening hoogwaardig zullen zijn.

4. Geef nooit een ander de schuld

Neem zelf de verantwoordelijkheid voor de (ongewenste) situatie of gebeurtenis. Laat de schuld vraag buiten beschouwing, maar doe dat wat in je macht ligt om het op te lossen. Dit vormt de basis voor groei en het verbeteren van jezelf en de organisatie.

5. Ga uit van een positief mensbeeld en oordeel niet

De wereld bestaat niet uit slechte mensen. Als je werkelijk het standpunt en de achtergrond van de ander zou doorgronden dan blijken veel oordelen ongegrond. Door als vertrekpunt te nemen dat de intenties van een ander nooit negatief zijn, is er meer ruimte voor een oplossing en is het leven een stuk leuker.

6. Lever altijd kwaliteit

Kwaliteit is ons vertrekpunt bij ons product Relatics en de bijbehorende dienstverlening. Waarom? Omdat daar onze passie ligt. Mooie innovatieve producten maken en het werk van onze klanten veraangenamen. Van kwaliteit kan je blijvend genieten, kosten vergeet je.

7. Fouten maken mag, mits je ervan leert

Wees niet bang om een fout te maken, die maakt iedereen. De grootste fout die je kan maken is niets van een fout te leren. Zie dat ook niet als falen maar als een verdere ontwikkeling van jezelf. Praat nooit fouten goed.

8. Trust comes in years and goes in seconds

Creëer vertrouwen. Onze klanten gaan een jarenlange commitment met Relatics aan en die moet voelen als een partnership. Praat nooit negatief over klanten. Een kritische klant is meestal een hele loyale klant en een potentiële ambassadeur. Maak nooit besluiten die in 't nadeel van de klant zijn. De schade is bijna onherstelbaar.

9. Kies nooit iets uit angst en vertrouw je gevoel

Bij beslissingen is er altijd een optie die veilig is, risicomijdend of voortkomt door iets waar je bang voor bent. Kies deze optie nooit en kies de optie waar je hart ligt. Luister bij elke keuze naar je gevoel (onderbuik). Deze is superieur aan gerationaliseerde beslissingsstrategieën.

10. Spreek waardering uit en vier successen

We hebben allemaal ambities en doelen. En maar al te vaak wordt voorbijgegaan aan het realiseren ervan en zijn we alweer met de volgende doelen bezig. Sta bewust stil bij je successen. Een nieuwe order, een geslaagd project is nooit een vanzelfsprekendheid. En geniet ervan. Daar doen we het tenslotte allemaal voor.