

Uw waardering is zó winstwaardig!

door: dr. Alex Klein

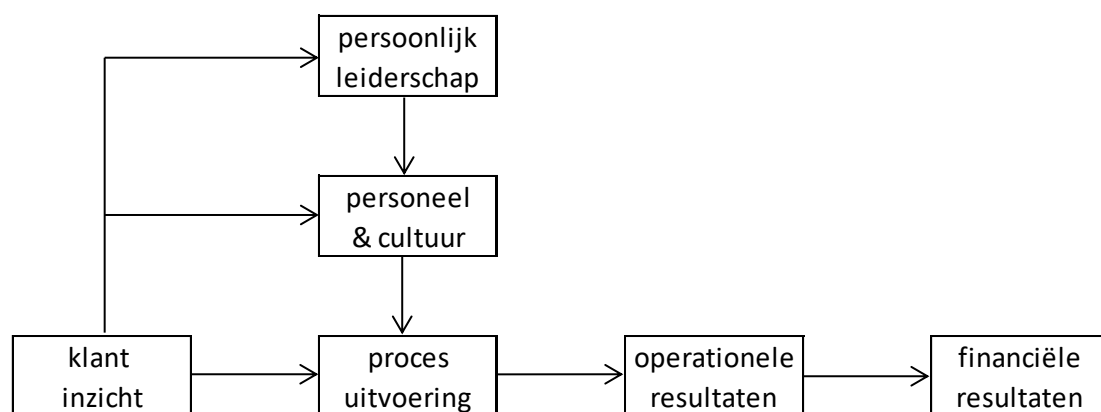
Ik zie, ik zie wat u niet ziet en het is... een schouderklopje!

Sommige zaken zijn zo voor de hand liggend, dat u ze waarschijnlijk over het hoofd ziet.

Wanneer heeft u voor het laatst uw medewerkers een oprechte blijk van waardering gegeven? En heeft u enig idee welke invloed dat heeft op de winstgevendheid van uw bedrijf? Lees vooral verder!

Het Amerikaanse onderzoeksbureau Gallupⁱ geeft aan dat iets meer dan de helft van alle werknemers (51%) op zoek is naar een andere baan. Onder de noemer 'het gras kan altijd groener' staat klaarblijkelijk ook een groot deel van uw medewerkers open voor een nieuwe uitdaging. Er zit echter wel een groot verschil in de mate van openstaan voor een nieuwe uitdaging indien gekoppeld aan de mate van betrokkenheid van de medewerkers: hoe meer gemotiveerd en betrokken, hoe lager het percentage potentiële vertrekkers.

Eén van de gemakkelijkste manieren om uw medewerkers te betrekken bij uw organisatie is het geven van oprecht persoonlijke aandacht (OPA). Uit mijn NOVORⁱⁱ-onderzoek komt naar voren dat het laten blijken van uw waardering over de behaalde resultaten een sterke positieve invloed heeft op de mate van betrokkenheid en motivatie van uw medewerkers. Maar het gaat nog veel verder: direct en indirect kunt u de winstgevendheid van uw organisatie verbeteren door OPA!



figuur 1: Conceptueel model NOVOR-onderzoek

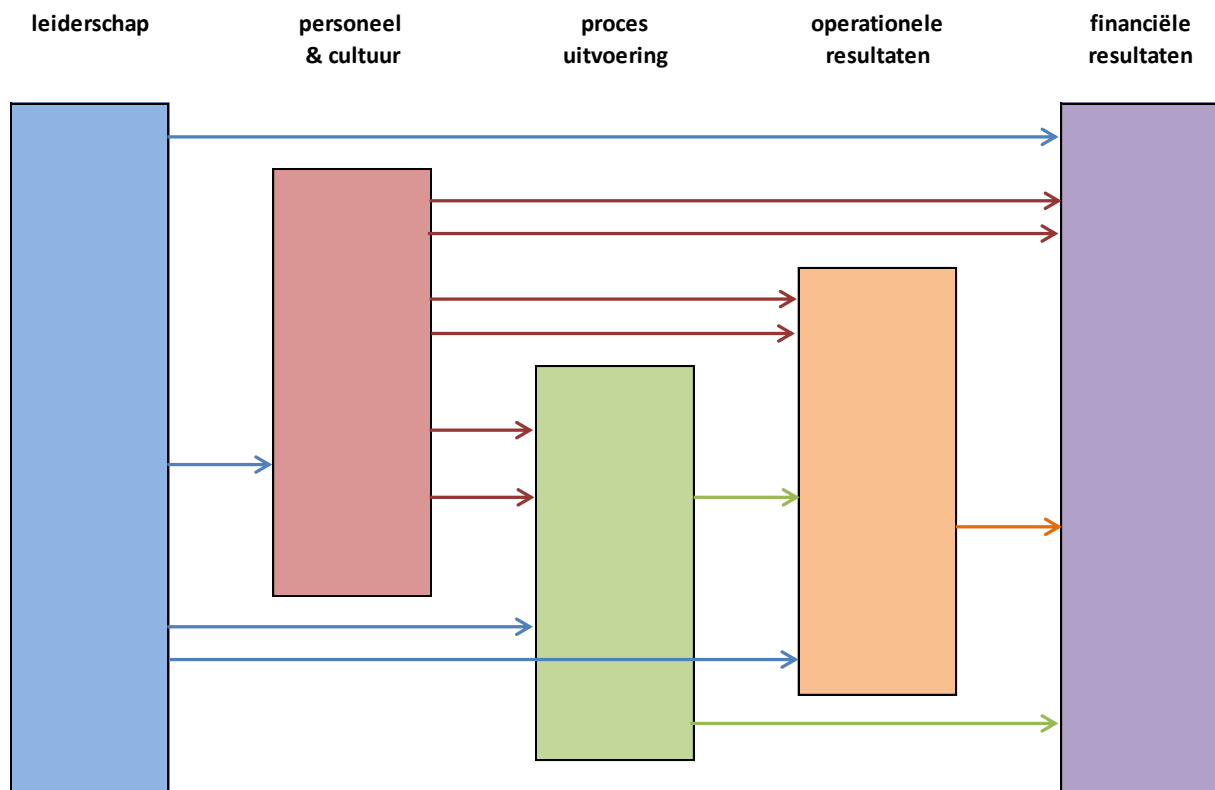
De waarde van waardering

Middels een landelijke enquête hebben vele honderden leidinggevenden en managers inzicht verschaft in de mate waarin leiderschap invloed heeft op personeel & cultuur, de uitvoering van processen en de verbetering van zowel de operationele als de financiële bedrijfsresultaten.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat er een directe positieve relatie is tussen het tonen van waardering door directie en leidinggevenden en de mate van personeelstevredenheid binnen uw organisatie, alsmede de mate waarin uw medewerkers bereid zijn zich extra in te zetten. Simpel gezegd: hoe meer uiting van waardering, hoe hoger de personeelsbetrokkenheid (+65%) en hoe hoger de inzetbereidheid (+43%).

Daarnaast blijkt dat bij de procesuitvoering binnen uw organisatie minder fouten worden gemaakt als er meer uiting van waardering is vanuit de directie (-35%), dat qua operationele resultaten de klanttevredenheid hoger ligt (+44%) en qua financiële resultaten de winstgevendheid van uw organisatie beter is (+34%). Dit zijn directe regressieverbanden tussen de verschillende onderdelen.

Daarnaast heeft een stijging van de personeelstevredenheid en de mate van inzetbereidheid binnen personeel & cultuur ook een direct effect op het aantal fouten dat wordt gemaakt (procesuitvoering; +40%), op de mate van klanttevredenheid (operationele resultaten; +35%) en de winstgevendheid van uw organisatie (financiële resultaten; +28%). Als de processen beter worden uitgevoerd doordat er minder fouten worden gemaakt, heeft dit eveneens een direct effect op de hogere klanttevredenheid (operationele resultaten; +39%) en de winstgevendheid van uw organisatie (financiële resultaten; +28%). En als laatste heeft een hogere klanttevredenheid als operationeel resultaat ook weer een direct positief effect op de winstgevendheid (financiële resultaten; +30%).



figuur 2: Schematische weergave directe en indirecte verbanden 'blijk van waardering'

Hoe vaak doet u het?

Ken Blanchardⁱⁱⁱ vertelt het verhaal van de manager die maar drie keer één minuut nodig heeft om zijn personeel naar betere resultaten te leiden. Eén van die drie minuten gaat over de blijk van waardering: als u uw personeel betrapt op het feit dat ze iets goed doen, overlaad ze dan één minuut lang met complimenten en waardering! U zult merken dat dit een bijna onmogelijke opgave is. Probeer het thuis maar eens op uw eigen partner, één minuut lang louter complimenten en waardering te geven. U zult heel vreemd aangekeken worden...

Maar u kunt het niet vaak genoeg doen! Mits uw waardering oprechte persoonlijke aandacht is richting uw medewerkers, zal de sfeer binnen uw organisatie verbeteren, de werkzaamheden beter uitgevoerd worden en zowel de operationele als ook de financiële resultaten van uw organisatie zullen stijgen. Let wel: oprecht persoonlijke aandacht, met de nadruk op oprecht!

Het vinden van goed personeel is een dure aangelegenheid; een headhunter vraagt tussen de 20 en 30 procent van het jaarsalaris van de nieuw aangetrokken medewerker als fee voor zijn werk. Dus het vertrek van een productie leider of verkoopmanager met een jaarsalaris van € 60.000 kost al snel

€ 15.000 om te vervangen. Het schouderklopje gaat echt niet al het groene gras wegmaaien bij de buurman, maar zorgt er zeker wel voor dat uw personeel zich meer wil richten op uw bedrijf. Allemaal redenen voor het vaker blijk te geven van uw waardering voor uw personeel.

Een korte zelftest:

Ik heb in de afgelopen week mijn oprechte blijk van waardering getoond: ja/nee
Ik heb in de afgelopen maand mijn oprechte blijk van waardering getoond: ja/nee
Ik heb in het afgelopen halve jaar mijn oprechte blijk van waardering getoond: ja/nee

U hoeft geen antwoord te geven op deze vragen, het is louter een spiegel, die ik u voor houd. Oprecht persoonlijke aandacht is niet moeilijk, wel winstgevend. Uw waardering wordt erg gewaardeerd. Uw waardering is namelijk belachelijk winstwaardig.

En dat is mijn advies!

leiderschap

De directie en leidinggevende(n) laten regelmatig hun waardering blijken over de behaalde resultaten per medewerker, per afdeling of van het gehele bedrijf

personeel & cultuur

Uw organisatie kenmerkt zich door personeel dat bereid is zich extra in te zetten voor betere organisatieresultaten
De personeelstevredenheid ligt erg hoog binnen uw organisatie

procesuitvoering

Uw organisatie kenmerkt zich door het lage aantal fouten dat wordt gemaakt

operationele resultaten

Binnen uw organisatie ligt de klanttevredenheid hoger dan bij de concurrent

financiële resultaten

De winstgevendheid van de organisatie is goed

ⁱ State of the American Workplace, Gallup Inc., 2017, www.Gallup.com

ⁱⁱ NOVOR: Nationaal Onderzoek ter Verbetering van Organisatie Resultaten, door dr. Alex Klein

ⁱⁱⁱ Ken Blanchard (2006), The one minute manager, ISBN 9789047000037