

Stoerheidsindex van Managers en de Impact op Commerciële Resultaat

Date: 5 mei 2011

Door Prof. Willem Verbeke

Als ik met zakenpartner Maarten Colijn in de auto of vliegtuig naar een klant ga hebben we het vaak over stoere managers en de commerciële gevolgen daarvan.

In een van mijn boeken ("Nieuwsgierig Leiderschap") heb ik al eens een stoerheidsindex geïntroduceerd. Naarmate mensen, met name in kennisintensieve ondernemingen, in de top komen en meer commerciële verantwoordelijkheid krijgen worden de commerciële gedragingen vaak des te vreemder. Een klassieke weerstand in een training van een topmanager is om bv. geen LinkedIn profiel aan te maken. "Omdat ik het niet waardevol vind en er geen tijd voor heb, want ik ben al zo druk". Voor postings, bv. over trends, is al helemaal geen tijd"

Doorvragen leert dat die drukte vaak komt door offertes met bovengemiddelde doorlooptijden en uren vretende prijsdiscussies met klanten. Daarna gevolgd door uren intern overleg om de strategie bij de potentiële klant te bepalen. Dit terwijl de betreffende manager ook zijn EGO opzij had kunnen zetten en zien dat je via de online media je reputatie danig kunt versterken, waardoor je als opinielider veel minder prijsdiscussies hebt.

Eelco Blok's grootste vijand van goede cijfers bleek Facebook, echter hij en zijn "stoere" voorganger zijn nergens te vinden op de online media. Partners van bv. advocatenkantoren scoren gemiddeld gezien ook hoog op de stoerheidsmaatstaf, wat dus een negatieve correlatie heeft met commercieel succes. Zo zie je nog steeds partners in de rubriek van Elsevier "Mijn goede geld" waarin stoere heren breeduit spreken waar ze dertienduizend Euro netto per maand aan uitgeven. Appeltje eitje voor een ervaren inkoper van adviesdiensten of arbeidsrecht (door dit gedrag al bijna een commodity).

De empathie naar de klant ontbreekt compleet.

Stoere managers gaan ook veel alleen naar klanten, zonder de betrokken account manager leidend te laten zijn. Op ervaring en reputatie red je het immers wel. Voor het updaten van de collega's die ook bij diezelfde klant komen is uiteraard geen tijd. Gevolg: de klant heeft weer een hapje marge extra te pakken en pikt de 5% kantoorkosten op de factuur niet meer. Meest opvallend is nog dat Raden van Toezicht en Commissarissen dit nog elke dag laten bestaan.

Hoe stoer is jouw manager?

De stoerheidsindex test kun je aanvragen via verbeke@professionalcapital.nl

© Professional Capital 2011