



## Van persoonlijke coaching naar totale organisatie verbetering.

Het programma (Organisatie Besturingspotentieel) wat Potential Activation bij Schiphol Airport Retail (SAR) heeft gedraaid is van start tot finish precies gegaan in lijn met waar wij voor staan als Potential Activation.

Het begon allemaal met een medewerker van SAR die gecoacht werd op zijn persoonlijke ontwikkeling en naar aanleiding van zijn ervaring zijn er gesprekken ontstaan. Dit mondde uiteindelijk uit in een samenwerking waarin we de besturing van de hele organisatie onder de loep hebben genomen en getransformeerd.

Uit deze gesprekken bleek dat er in de organisatie erg veel behoefte was aan structuur in het management. De wens was ook om een cultuur te creëren, en dan met name een sales-cultuur.

### Het programma

Het programma begon met de storemanagers. We hebben deze drie leidinggevendenden vooral praktische tools aangereikt op basis van het OBP model (zie afb. 1), waarmee ze dus direct in de praktijk aan de slag konden.



afb.1 Organisatie Besturingspotentieel model

Zo namen ze deel aan een driedaagse training, waarin duidelijk werd dat sommige mensen vanuit een “onwil om mee te bewegen” in de veranderingen van de organisatie, liever afscheid wilden nemen. En dat is helemaal prima, het is extreem belangrijk dat iedereen zich volledig kan committeren en mee wil gaan in de richting die gekozen wordt.

### De gehele organisatie op 1 lijn

Deze trainingen en manier van aanpak vielen goed in de smaak, dat er een uitbereiding plaatsvond naar het gehele management team. Naast begeleiding, coaching en training hebben we ook daar praktische leiderschapstools kunnen introduceren.

Zo hebben we bijvoorbeeld een dag- en weekstart geïntroduceerd; een moment waarin je team samenkomt om zaken te bespreken als: hoe je er persoonlijk inzit, wat er die dag/week op de planning staat en om te kijken of je nog gezamenlijk de juiste stappen aan het zetten bent richting de doelen die je wilt bereiken.

### Persoonlijke ervaring

We vroegen Martine de Lang (Deputy managing director) naar haar persoonlijke ervaring met het OBP programma en Potential Activation. Zij gaf aan dat een van de mooiste ontwikkelingen na afloop van het programma was dat iedereen nu dezelfde taal spreekt, van winkelmedewerker tot CEO. Door het implementeren van de tools (zoals de dag- en weekstart en een Step 2 Milestones dashboard) kan je elkaar makkelijker vinden en zaken bespreken op een manier die voor iedereen hetzelfde is.

Op de vraag wat voor haar persoonlijk het mooiste was aan het traject, antwoordde Martine dat ze het vooral tof vond om te zien hoe mensen zelf-reflectie gingen toepassen en er open en kwetsbare communicatie plaatsvond. Ook het feit dat er praktische zaken werden geïmplementeerd vond ze erg mooi om te zien.

*“We spreken nu allemaal dezelfde taal, hebben hetzelfde doel en kunnen echt met de KPI's aan de slag.”*

### Uitdaging

Een uitdaging in het begin was om mensen op alle lagen te overtuigen van het nut van het implementeren van deze methodes. Wat natuurlijk heel normaal is en altijd zal gebeuren bij verandering in beleid en cultuur. Hier gaan we in het programma dan ook op in om te zorgen dat iedereen in de organisatie snapt wat de “why” erachter is, dat het voor iedereen zal zorgen voor een productievere, effectievere en fijnere werkomgeving.