

# Praktijkcase



## De klant aan het woord

Promises, Promises! is een leuke, inspirerende en actieve training die de samenwerking verbetert voor elk startend team met diverse spelers, waarin communicatie, vertrouwen maar ook schandalen een grote rol kunnen spelen. Geweldig om te doen en na afloop is helder dat Eagle's Flight Benelux de beloften heeft waargemaakt!

Frank Bouwmans, Directeur

## Situatie

Hurks is een bouwbedrijf dat zorgt voor de technische realisatie van hoogwaardige bouwprojecten. Denk hierbij aan ziekenhuizen, laboratoria en faculteitsgebouwen voor universiteiten. De projecten worden aanbesteed samen met partners in bouwcombinaties. Hurks gelooft in vergaande ketenintegratie, in transparante samenwerking met alle betrokken partijen. Dat vraagt onderling goed vertrouwen. Hurks wil met bouwpartners, onderaannemers en leveranciers een goede relatie onderhouden. Dat gaat echter niet vanzelf. Uit de ervaring blijkt dat de 'verliefdheid' tijdens de aanbestedingsprocedure, na de gunning en de voorbereiding van de start van de bouw een stuk minder is.

## Leervraag aan Eagle's Flight

Hoe kunnen we alle betrokken partijen in een bouw VOF er bewust van laten worden dat:

- we elkaar nodig hebben voor een goed resultaat voor de klant én voor ons zelf;
- een focus op alleen mijn eigen belangen die resultaten in de weg staat;
- vertrouwen niet vanzelf komt maar dat we daarvoor transparant met elkaar moeten communiceren.

## Doelgroep

De belangrijkste spelers vanuit  
aan bouwcombinaties deel-  
nemende organisaties

## Door ons ingezet



Onze Business Game Promises, Promises! , waarin deelnemers als nieuw gekozen politieke leiders van tien landen een tweeledige missie hebben: Enerzijds moeten ze hun verkiezingsbeloften (genoeg eten, milieu en welvaart) aan hun landgenoten vervullen, anderzijds moeten ze voordat de termijn van 5 jaar verstreken is met alle 10 landen samen een "Verenigd Verbond van Naties" vormen.

In de eerste jaren bleken de deelnemers vooral gefocust op hun eigen landsbelang en investeren zij niet in het bouwen van de onderlinge relaties tussen landen. Dit leidt tot "Schandaal-campagnes" over en weer. Na één of meerdere Schandaalcampagnes, met alle bijbehorende nadelige consequenties, begint het besef te komen dat het verwezenlijken van het 2e deel van de missie (een "Verenigd Verbond van Naties") een vereiste is om uiteindelijk alle beloftes te kunnen realiseren.

## Resultaten

Deelnemers weten niet alleen, maar begrijpen ook echt hoe in een bouwcombinatie een "mij-focus" in de weg staat van het belang van de eindklant, en daarmee tevens een negatief effect heeft op het realiseren van de eigen winstgevendheid. Ze ervaren door de "Promises, Promises"-jaren heen hoe open communicatie het vertrouwen voedt en een winstgevendheid voor allen oplevert en herkennen dat in hun eigen werkpraktijk. De game heeft tevens deelnemers een gezamenlijke taal opgeleverd die ze tijdens het bouwtraject gebruiken om alle neuzen dezelfde kant op te houden. Lang na de training gebruiken ze nog termen zoals "schandalen" en "ons-focus" om elkaar te coachen naar een vruchtbare samenwerking.