

Categoriseren en prioriteren van taken

Behoud de regie over je eigen planning en voorwaarden:

Inkomend bericht uitvoeren spoedklus



Klant neemt contact op via telefoon, mail, etc. met een voor diens proces en/of planning spoedeisende taak om direct op te pakken en af te handelen ongeacht de planning en prioriteiten van jouw werk/bedrijf.

Stel de juiste vragen en geef relevante informatie



Bijvoorbeeld het vermelden van het geldende spoedtarief of de eerstvolgende opvolg-mogelijkheid om de taak op te pakken en af te handelen. Zorg voor duidelijke onderlinge verwachtingen.

Plannen, direct doen, delegeren* of elimineren



Wel of geen voorrang geven ten opzichte van andere taken/lopende zaken. Communiceer concreet naar de klant wat je wanneer doet.

Stand van zaken vastleggen



Leg duidelijk vast wat de status is en de vervolgacties zijn van de taak die je uitstelt, zodat je deze later weer goed kunt oppakken en afhandelen zonder zaken te vergeten of over het hoofd te zien voordat je weer met iets anders verder gaat.

Onder welke categorie valt de taak werkelijk of na het noemen van het spoedtarief of opvolg-mogelijkheid?

Reguliere taken

Kerntaken
Planbaar
(Plannen)

Ad hoc taken

Onverwacht
Mogelijk planbaar
(Plannen of Doen)

Spoed taken

Onverwacht
Urgent & belangrijk
(Doen)

Overige taken

Planbaar of onverwacht
(on)belangrijk
(Plannen of Elimineren)

* Delegeren: kan in bepaalde gevallen een optie zijn mits je hiervoor goede, heldere en concrete afspraken maakt en beschikbaar blijft als eindverantwoordelijke.

Categoriseren en prioriteren van taken

Eisenhower Matrix | Dwight D. Eisenhower (34e POTUS)

BELANGRIJK | ->

Doen

Onmiddelijk zelf af te handelen taak.
*(Tot een minimum te beperken,
zodat je controle houdt over
je eigen agenda)*



Do

Plannen

In te plannen taak voor eigen afhandeling.



Decide

Delegeren

Taak overdragen aan
competente medewerker.
*(Beschikbaar blijven voor overleg, maar
overeenstemmen wanneer dat beiden uitkomt)*



Delegate

Elimineren

Taak waaraan geen tijd of aandacht moet
worden geschonken en slechts verspillingen
van tijd, energie en andere middelen zijn.



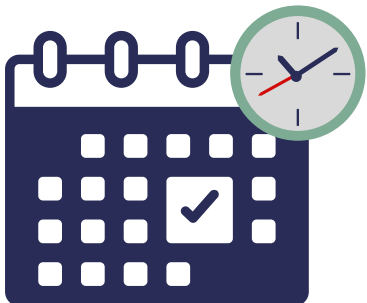
Delete

<- | NIET BELANGRIJK

<- | URGENT

NIET URGENT | ->

Verminder werklast en creëer tijdswinst



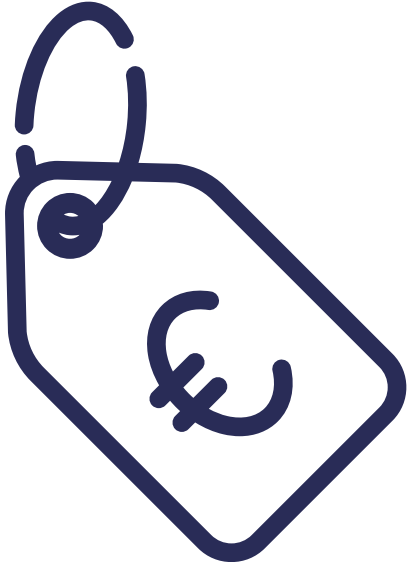
Duidelijke verwachtingen en kaders communiceren en je daaraan houden helpt je om de regie te behouden en frustraties onderling te voorkomen. Lukt het nu niet en is je klant daarover ontevreden? Dat is begrijpelijk, maar geen reden om toch je beslissing te herzien*. Empathie is hier key. 🗝️

Door de regie te behouden beheers je de werklast. Je voorkomt moeizame gesprekken met deze en mogelijk andere klanten en fouten in je werk van deze klant of de andere klanten door spoed, haast en druk en het wegleggen en weer oppakken ervan.

Hierdoor ben je minder of geen tijd kwijt aan klachten en herstelwerkzaamheden aan de uitgevoerde taken en klantrelatie(s).

* Moeilijke beslissingen nemen en voet bij stuk houden wanneer nodig, schept ook duidelijkheid, rust, ruimte en gelijkwaardigheid voor de toekomst.

Een spoedtarief helpt selecteren en prioriteren



Het hanteren van een spoedtarief kan helpen bij de selectie van prioriteiten. Alleen al doordat je de klant zich bewust laat worden of het voor diegene zelf ook prioriteit is. Op het moment dat de klant het spoedtarief namelijk niet bereid is te betalen is het dus niet zodanig urgent. En het is niet gerechtvaardigd om van jou (en je team te verlangen) het zo maar zonder meer tegen het normale tarief uit te voeren als het qua planning niet uitkomt of voor de toekomst dusdanige verwachtingen schept waar onder normale omstandigheden onmogelijk aan voldaan kan worden.



Het normale tarief geldt immers voor normale werkzaamheden onder normale omstandigheden. Het biedt je daarbij ook de kans om bijvoorbeeld de kosten die je moet maken om het werk te kunnen doen, bijvoorbeeld overwerk, te compenseren. Voorkom dat het extra werk niet ook kosten (verlies) oplevert.

Weet wie je voorrang geeft op wie je terzijde schuift

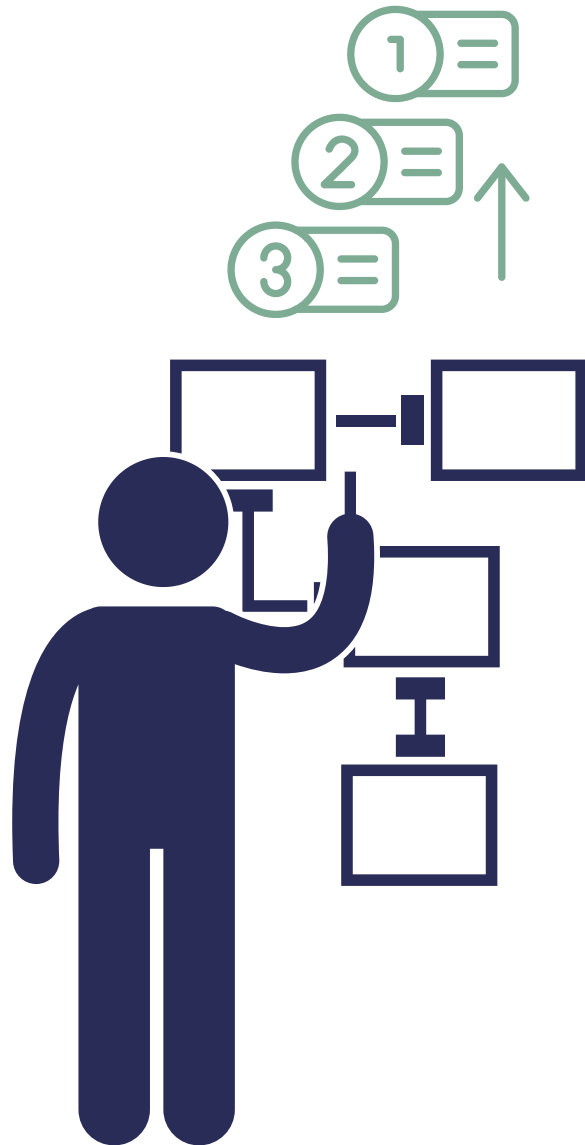


Door direct mee te gaan in de spoed van de klant en deze voorrang toe te zeggen, kan het zijn dat je andere klanten waar je al mee bezig bent of die op de planning staan en hierdoor nu terzijde moet schuiven tekortdoet.

Bijvoorbeeld doordat je de daarmee afgesproken deadline niet haalt of doordat je vervolgens te gehaast en niet genoeg gefocust die taak weer moet oppakken of zelfs moet overdragen. Klachten of zelf verlies van andere klanten wil je te allen tijde voorkomen bij het aannemen van dit soort extra werk.

Als je niet goed inzichtelijk hebt wat er verder nog moet gebeuren kun je zaken over het hoofd zien, doordat je denkt of ervan uitgaat dat je dat al gedaan hebt of omdat je eigenlijk niet meer weet waar je was gebleven. Hierdoor is de kans op fouten en klachten groter en verzwaart je je werklast, en mogelijk ook die van je collega's, onnodig.

Verminder de foutkans: inlezen vs. uitzoeken



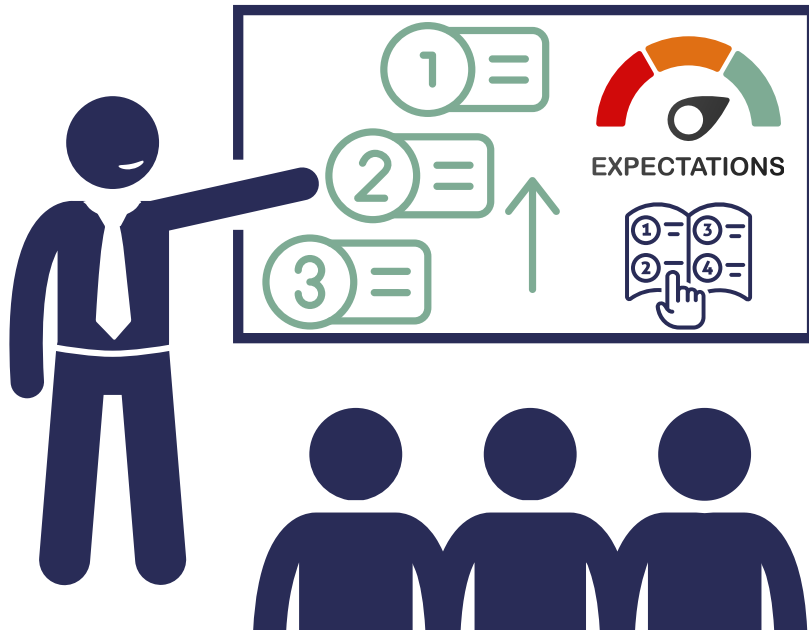
Inventariseer daarom voordat je een toezegging doet eerst wie en wat er al op de planning staan en prioriteit hebben.

Besluit je voorrang te geven? Leg dan alles van de taak die je terzijde schuift alles goed vast.

Hierdoor verminder je dus niet alleen de foutkans, maar ben je later ook weer sneller wegwijs in de materie. Inlezen is ook voor een ander sneller en makkelijker wanneer je de taak moet overdragen dan je er (weer) in verdiepen en alles opnieuw uitzoeken.

Voorkom dat de planning zodanig misgaat of uitloopt dat bijv. overwerk noodzakelijk wordt. Dit kan uiteindelijk negatieve effecten hebben op je bezetting.

Leiderschap vormt je planning en succes



Leiderschap is het sturen op heldere verwachtingen en binnen heldere kaders en dus concreet geformuleerde en gecommuniceerde besluiten. Waar mogelijk zijn deze tot stand gekomen met input vanuit het team, maar waar eenieder zich aan dient te conformeren. *Quit or commit.* Blijf uiteraard openstaan voor relevante inzichten en feedback vanuit je team.

Zomaar taken voorrang geven omdat de klant dat verwacht kan grote gevolgen hebben voor je planning, bezetting (uitval/verzuim) en dus de continuïteit van je bedrijf. Maar ook voor de kwaliteit die je levert en dus de reputatie die je als bedrijf of organisatie hebt. Soms is *nee verkopen* en waar het kan doorverwijzen de betere optie voor de lange termijn. Leiderschap vergt soms moeilijke besluiten nemen, opvolgen/uitvoeren en voorleven. Sturing geven aan je team in deze situaties is daar een wezenlijk onderdeel van om op koers te blijven.



Je bedrijfsvoering op orde

Ik help jou en je team met het creëren van een gezonde en constructieve bedrijfscultuur, het ontwikkelen van optimale processen, het leveren van gedegen kwaliteit en de vertaalslag te maken naar dé klantbeleving waarmee je het verschil maakt.



Stuur me gerust een connectieverzoek, volg me voor meer content over het op orde brengen van je bedrijfsvoering, neem contact met mij op of kom naar VIB Netwerk Café! *Fleur*



06 51 82 00 17



fleur@veranderinginbedrijf.nl



veranderinginbedrijf.nl





Maandelijke netwerkbijeenkomsten

Voor (potentiële) ondernemers met of zonder personeel en (loondienst-)professionals die hun zakelijke netwerk graag vergroten in de regio's Rijnland & Haaglanden.

De maandelijke netwerkbijeenkomsten van **VIB Netwerk Café** hebben een zakelijke insteek, maar open en informeel karakter en richten zich op ondernemers en professionals die hun netwerk willen uitbreiden, kennis willen op doen en zich willen laten inspireren op het gebied van ondernemen en het runnen van een bedrijfsvoering. Die anderen kunnen inspireren door kennis en inzichten te delen en samen een community op willen bouwen. Een plek waar men sparringpartners en support vindt, op organische wijze inhoudelijke en verdiepende gesprekken voert en waar men graag naar terugkomt.

Meer info: veranderinginbedrijf.nl/vib-netwerk-cafe