

Case 1 – 10 Routineverzoeken

Case 1. Canary cam: per e-mail bestellen in het buitenland

Toen je je eerste kanarie kocht, had je geen idee dat het diertje je aan een nieuwe baan zou helpen. Je installeerde ‘Sam’ in je slaapkamer en gaf hem het zaad dat je je parkiet te eten gaf toen je een kind was. Vrijwel onmiddellijk hield Sam op met zingen, zat zielig op zijn stokje en zag er belabberd uit. Je was bezorgd en zocht op het internet naar hulp.

Je ontdekte de Canary List gebruikersgroep. Hoewel de meesten grote vogelfokkers waren, verwezen ze je toch naar de Canadese ‘Robirda’ McDonald, eigenaresse van www.robirda.com, de stek van de Canary Cam, *Flock Talk* e-zine en het Birds Board. Op robirda.com is geen enkele vraag te triviaal voor Robirda’s persoonlijke aandacht. Je kwam er snel achter waarom zij de ‘kanariepeetmoeder’ wordt genoemd.

Met haar bijzondere combinatie van liefdevolle aandacht en ondubbelzinnige aanpak had Robirda in minder dan geen tijd Pluisje weer opgekalefaterd. En jij stond in de keuken groente fijn te hakken, wortels te raspen en ‘vogelkoekjes’ te bakken. Sam heeft nu je slaapkamer overgenomen. Je hebt een grotere kooi geplaatst, verlichting die het volledige spectrum bestrijkt en in de pas loopt met zonsopgang en zonsondergang en een radio die Sam gezelschap houdt als je weg bent. Je krijgt er wel wat voor terug. Hij kweelt opera met Andrea Bocelli en tjrpt met Garth Brooks, wisselt van toonhoogte en houdt de maat alsof hij een partituur aan het lezen is. Werkelijk verbazingwekkend.

Uit dankbaarheid schreef je Robirda met de vraag hoe je haar kunt helpen met haar campagne om kanaries te redden van onwetende eigenaars en onnadenkende fokkers. Ze liet je e-mails beantwoorden: vooral bezorgde nieuwe eigenaars verwijzen naar haar site en reageren op schoolkinderen die het leuk vinden om met de Canary Cam rechtstreeks te zien hoe kanariemama’s en papa’s kuikentjes uitbroeden in Robirda’s vogelkamer.

Het goede nieuws is nu dat Robirda de status van Canadese non-profit educatieve vereniging heeft aangevraagd en jij misschien haar eerste werknemer wordt! Het slechte nieuws is dat haar plaatselijke leverancier ermee gestopt is en ze dringend behoefte heeft aan 25 kilo kanariezaad en evenveel kiemzaad. Ze stuurde je een mail ‘Kun je een nieuwe leverancier zoeken?’ en ‘Eentje die zaad naar Canada kan verzenden?’

Opdracht: Je hebt Herman Brothers Pet Products in Detroit gevonden. Hun webadres is www.hermanbros-seed.com. Het bedrijf heeft verzekerd dat het legaal over de grens kan verzenden. Directeur Richard Herman (rcherman@ddc.com) heeft je gevraagd hem de gehele bestelling te mailen zodat hij de verzendkosten kan berekenen. Op zijn site is kanariezaad geprijsd voor 15,45 euro per 25 kg. Kiemzaad voor 20,25 euro. Het zaad moet verzonden worden naar Roberta C. McDonald, 1725 E. 3rd Avenue, Vancouver, BC, V5M-5R6.¹

Case 2. Orde op zaken stellen bij Lookie: memo met verzoek om informatie van bedrijfsleiders

Iedereen wist dat er moeilijkheden waren op het nieuwe hoofdkantoor van Lookie in Deurle toen algemeen directeur Willie Velt, een voormalige Alvo bolleboos, plotseling ontslag nam. Daarna arriveerden Zeger Rodestein en Tom Duerlo (voorzitter en vice-voorzitter van Viacom, de moedermaatschappij van Lookie) om de schade te beoordelen van Velts vertrek. Ze deelden direct opdrachten uit, vooral aan jou, de voormalige directieassistent van Velt.

Voordat Velt ontslag nam om te gaan werken voor Lelystad bv in Nederland, had hij geprobeerd Lookies teruglopende video- en dvd-verhuur te stimuleren door een nieuwe niche te creëren, het 'buurtamusementscentrum'. Met kunstgrepen die hij leerde bij Alvo, voerde hij aanpassingen door in meer dan 100 Lookievestigingen. De kassa's werden omgeven met opvallende displays met snoep, chips, voordelige nieuwe en tweedehands videotapes, tijdschriften en hebbedingetjes. Zijn doelstelling was ieder video- en dvd-verhuur te verhogen met één euro winkelverkoop. Ondertussen verplaatste hij ook het hoofdkantoor van Lookie van Flemalle naar Deurle, met verlies van 75 procent van het topmanagement dat weigerde te verhuizen. Daarna startte Velt de bouw van een magazijn van 7600 vierkante meter 4 kilometer buiten Deurle om een nieuw, hypermodern distributieapparaat (het specialisme van Velt) voor de 360 Belgische vestigingen van Lookie te centraliseren. Maar de inkomsten bleven dalen.

Rodestein en Duerlo hebben een nieuw plan om Lookie terug te krijgen naar zijn kernactiviteit – video- en dvd-verhuur. Ze negeren sombere analisten die beweren dat door schotelantennes en de verkoop van goedkope tapes het verhuurbedrijf langzaam verdwijnt. 'Dit is nog steeds een gezonde, groeiende activiteit,' houdt Duerlo vol. Hij gelooft dat consumenten die video's en dvd's kwamen huren in verwarring werden gebracht door alle koopwaar die was uitgesteld. 'We willen dat mensen Lookie zien als een plaats waar ze video's en dvd's kunnen huren,' zegt hij.

Duerlo en Rodestein hebben nieuw personeel voor het hoofdkantoor aangenomen, ongeveer 5 mensen per week. Ze zijn naar de bouwplaats van het magazijn geweest. Ze hebben vestigingen de opdracht gegeven de artikelen zo op te stellen dat de nadruk op de video- en dvd-verhuur ligt. Ze richten zich nu tot jou. 'We hebben een klus die je heerlijk zult vinden,' glimlacht Duerlo. 'We weten dat je het kunt.'

Opdracht: Formuleer beknopt het doel van je boodschap. Maak dan een concept voor een memo die de aandacht trekt van de bedrijfsleiders in de winkels die Velt reorganiseerde. Duerlo wil weten of klanten weglopen als de laatste succesnummers er niet zijn, of nadruk op de koopwaar van invloed is geweest op de cashflow en of de verkoop- en verhuurcijfers veranderd zijn nu de wanorde opgeruimd is. Vraag de bedrijfsleiders: Waar komt het geld vandaan? Uit tapeverhuur, tapeverkoop of snoepgoed? Duerlo's opdracht: 'Ik wil een volledig verslag van iedere bedrijfsleider tegen het einde van volgende week.' Als je zoveel vraagt, kun je maar beter je vragen doeltreffend brengen.

Case 3. Trainen is moord: brief aan Noordwest Banken met verzoek om informatie over de Red Herring mysteriegroep

Als manager verkooptraining van Jaarvis Office Products in Delft heb je vrijwel alles geprobeerd om de aandacht van je vertegenwoordigers bij de cursussen te houden. Gewoonlijk staren ze binnen een uur glazig uit hun ogen. Na een training stijgen de verkoopcijfers iets, om niet lang daarna weer terug te zakken naar het vorige gemiddelde. Je hebt besloten dat je dit jaar iets nieuws wilt proberen.

Onlangs vertelde een vriendin over iets dat zo bizar klinkt, dat het waarschijnlijk nog effect heeft ook. Ze had gehoord van een theatergroep in Castricum, Red Herring Productions. De groep helpt het management boodschappen overtuigend te brengen door mysterieuze misdaadverhalen op te voeren bij bedrijfsseminars. Dat doen ze met een zekere onvergetelijke vitaliteit. Je vriendin zei dat ze dat ‘overtuigend overtuigen’ noemen. Ze dacht dat hun webadres zoiets was als ‘Red Herring Productions punt com.’

Blijkt dat ze het goed had. Hun aanpak ziet er veelbelovend uit. Spelers van de theatergroep verschijnen in hun rol en smoezen wat met de deelnemers. Daarna worden ze opgescheept met een verzonnen moord en moet er een team georganiseerd worden om aanwijzingen te duiden en de misdaad op te lossen.

Het bedrijf schrijft zijn eigen scenario, van ‘Moord op de Everheide’ in de Veluwe met revolverhelden, vrome kerkgangers en beroepsgokkers tot ‘Moord op locatie’ op de set van een film in de rock en roll jaren vijftig. ‘Moord op de algemeen directeur’ klinkt wel erg dicht bij huis, maar zeker zoiets als ‘Overvallen door moord’ met een onwezenlijke inval midden in een vergadering zal je vertegenwoordigers wakker schudden.

Je klikt naar de pagina met het aanbod van opleidingen van Red Herring en ontdekt een mysterie speciaal ontwikkeld voor ‘Verkopen aan het wereldbeeld van je klanten.’ Het belooft negen veel voorkomende persoonlijkheden van klanten te behandelen. Een klik verder vind je een lijst met klanten van Red Herring en enkele getuigenissen: ‘Door jullie deed ik het geweldig als organisator van een vergadering...’; ‘Het was een denderend succes...’; ‘Ik heb in tijden niet zo gelachen. De acteurs bleven de hele dag in hun rol. Ik wilde niet meer stoppen, zelfs niet voor een pauze!’

Die ene, van die organisator van vergaderingen bij Noordwest Banken, die raakt je. Je probeert je voor te stellen dat je cynische vertegenwoordigers geraakt zouden worden, door iets, wat dan ook.

Opdracht: Schrijf een brief naar de afdeling die de vergaderingen organiseert (een naam is niet bekend) bij Noordwest Banken (Egelantierlaan 25, 2565 XJ Den Haag), met het verzoek om commentaar bij de service van Red Herring. Je wil niet voor gek staan op het moment dat het gangsterliefje Lizzy haar opwachting maakt in je vergaderzaal, een weg terug is er dan niet meer.

Case 4. Kun je mij zeggen: brief met verzoek om routine-informatie over een product

Als consument heb je vermoedelijk honderden producten gezien die je zou willen aanschaffen (als dat niet het geval is, kijk dan naar de advertenties in je favoriete tijdschrift om ideeën op te doen). Kies een duur luxeartikel wat nogal complex is, zoals een stereo-installatie of een vakantie naar het Caraïbisch gebied.

Opdracht: Ongetwijfeld heb je vragen over de eigenschappen van het gekozen artikel of over de prijs, garanties, levertijden enzovoort. Stel de organisatie schriftelijk vier vragen die voor jou belangrijk zijn. Voeg voldoende achtergrondinformatie toe, zodat de lezer je vragen bevredigend kan beantwoorden.

Als jouw docent erom vraagt, stuur dan een kopie van je brief (nadat je docent de gelegenheid heeft gehad om hem te beoordelen) naar het bedrijf of de organisatie. Na een paar weken willen jij en je klasgenoten misschien de reacties vergelijken en een antwoord op deze vraag: Hoe goed reageren bedrijven of organisaties op ongevraagde verzoeken?

5. Woede-uitbarsting tijdens de vlucht: brief met verzoek om vergoeding van British Airways

‘Daar zaten we, vliegend over de Atlantische Oceaan, en die kerel werd razend! Ik kon het niet geloven!’ Samantha Alberts, onderdirecteur verkoop bij Richter Office Solutions, staat gebogen over je bureau en beschrijft het voorval. Het valt je op dat je baas nog steeds bleek ziet en trillerig is, ondanks dat het maandag is en het incident afgelopen vrijdag plaatsvond.

Ze was op de terugreis van een congres in Londen. Voordat ze door naar huis zou gaan in Sint-Niklaas op zaterdag, zou ze nog een presentatie geven op het Brusselse filiaal. Ze geeft toe dat het een krap schema was en waarschijnlijk onverstandig om in het vliegtuig haar aantekeningen voor te bereiden, maar dit had ze nooit verwacht.

‘Maar hoe begon het?’ vraag je welwillend in de hoop dat met jouw kalmte haar zenuwen tot rust zouden komen. Over twee uur heeft ze nog een bespreking.

‘Nou, ik had niets in de gaten, tot die vent opsprong en wild zwaaiend met beide vuisten een uitval deed naar de steward. Later hoorde ik dat hij aanstootgevende plaatjes aan het bekijken was op zijn laptop en dat andere passagiers klaagden dat ze de afbeeldingen konden zien. Toen de steward hem beleefd verzocht ermee op te houden, draaide die kerel helemaal door! Hij was stevig gebouwd, met een rode kop en een stierennek. Er waren zes bemanningsleden nodig om hem in de handboeien te slaan en vast te binden op een stoel achter in het toestel. Misschien was hij dronken of onder de drugs, ik weet het niet, maar hij bleef maar schreeuwen, ‘Ik vermoord je!’ en dreunen uitdelen naar mensen met zijn hoofd, dat overal bloedde.

Uiteindelijk kwam er een passagier naar voren die kinderarts was en aanbood voor de rest van de vlucht de man een injectie te geven met een kalmerend middel. Goddank, anders hadden we tien uur lang zijn gevloek moeten aanhoren...’ ze beëindigde haar verhaal. ‘Weet je, ik dacht dat hij een kaper was en dat ik dood zou gaan in dat vliegtuig.’

Je geeft haar een troostend schouderklopje. ‘En, hebben ze hem gearresteerd?’

‘Zodra we geland waren, stonden er overal politieauto’s. Hij bleef maar mompelen, ‘Ik dacht dat ze me gingen vermoorden.’ ‘ Ze huivert. ‘Maar het cabinepersoneel en de functionarissen van de luchtvaartmaatschappij waren fantastisch. Ze vertelden ons om te schrijven naar de vliegtuigmaatschappij, de details uit te leggen en te vragen om een vergoeding. Natuurlijk was ik te laat en onvoorbereid op mijn bespreking. Goddank was het geen klant! Toen ze hoorden van mijn confrontatie met ‘razernij in de lucht’, gaven de mensen van ons filiaal me een kop sterke koffie en hebben ze me op een bank gezet met een deken.’

Opdracht: Jij regelt altijd de reis arrangementen voor Samantha en ze heeft jou de controlestroken van haar vliegbiljet gegeven en andere bewijsstukken. Schrijf een brief met een verzoek om een vergoeding aan British Airways Ticket Refunds, 75-20 Astoria Blvd., Kensington Heights, London NW 11370. (Verzin zelf de noodzakelijke datums, tijden en vluchtnummers.)

Case 6. Omgekeerde migratie: brief met verzoek om aanbevelingsbrief voor een 'dot-com' drop-out

Je wilde graag meedoen met de zogenaamde 'Grote Migratie' van leidinggevend talent naar online bedrijven. Je hebt collega's meegemaakt die van de ene dag op de andere miljonair werden door hun banen bij grote bedrijven op te geven en te duiken in de wereld van de commercie via het internet. Aandelenopties voor het personeel en opgeblazen beursemissies boden een verleiding die ze niet konden weerstaan, en jij ook niet. Dus nam je contact op met Michele James, een headhunter gespecialiseerd in werving van leidinggevenden voor online starters. James ging aan de slag en al gauw kreeg je een lucratief aanbod van een kapitaalkrchtig 'dot-com' bedrijf in jouw bedrijfstak (het reiswezen). Je nam het aan.

De eerste week als Directeur Creatieve Diensten verliep niet slecht. Je leerde veel nieuwe dingen en paste je vlot aan bij de intuïtieve manier van werken. Met groot genoegen kwam je erachter dat creativiteit en fantasie bij het nieuwe bedrijf niet werden gezien als angstaanjagende neigingen van uitslovers die kort gehouden moeten worden; deze eigenschappen werden juist gekoesterd als noodzakelijke voorwaarden. Hoe meer je ideeën aansloten bij het wereldje, des te meer aandacht kregen ze. Dat komt omdat e-business zich snel ontwikkeld en iedereen net zo snel mee moet gaan.

Je besepte alleen niet hoelang en hoe vaak je geacht wordt om door te gaan. Die eerste week was het maar vijftig uur. De tweede zestig. In de derde week werd zeventig uur niet als vreemd gezien. Iedereen die naar huis ging voor zeven uur 's avonds of niet kwam opdagen op zaterdag of zondag, werd beschouwd als een sukkel en verdween snel uit je werkhorizon.

Je echtgenoot beklagde zich er snel over je niet meer te herkennen; je kinderen vertelden op schoolevenementen dat je in het ziekenhuis lag; en je kon de laatste keer niet meer herinneren dat je een maaltijd nam zonder een computerscherm, mobiele telefoon of een pieper een paar decimeter verwijderd van je bord. Je bent dol op snelle beslissingen en je manager is weg van je voorbeeldige werk, maar je bent uitgeput. Op een dag pak je je aktetas en je vertrekt om vijf uur 's middags. Afgrijzen staat te lezen op de weinige gezichten die opkijken om je te zien vertrekken. Dan gaan hun vermoeide ogen terug naar hun computerschermen.

Geld is prettig, mijmer je. Maar wanneer geniet je van de dingen die je ermee kunt kopen? Wanneer leef je je leven?

Je put moed uit het verhaal van Mohan Gyani. Hij had zich ook op het internet gestort en was er ook weer helemaal van teruggekomen. Hij is nu algemeen directeur van de draadloze diensten van AT&T en de eerste held van de 'Omgekeerde Migratie.' Je hebt besloten om zijn voorbeeld te volgen.

Opdracht: Je hebt al ontslag genomen. Schrijf een brief naar Glenna Evans, directeur van Yourtravel.com met het verzoek om een aanbevelingsbrief.ⁱⁱ

Case 7. Etalages kijken bij Makro: een positieve reactie schrijven per e-mail

De keten van discountwinkels van Makro is een van de meest succesvolle in de wereld: vormgeving, importeren en marktanalyse over landsgrenzen heen. In het bijzonder schiet Makro zelden tekort bij het munt slaan uit een marketingplan. Hun online winkelen pagina is hierop geen uitzondering. Om er zeker van te zijn dat de website effectief en relevant blijft, vraagt de webmaster aan uiteenlopende mensen om de site te onderzoeken en commentaar te geven. Als assistent van de marketingdirecteur van Makro, heb je zojuist een verzoek van de webmaster ontvangen om de website van Makro te bezoeken en commentaar te geven op de winkelpagina.

Opdracht: Bezoek Makro op www.makro.be en ga online etalages kijken. Als je op de winkelpagina aan het grasduinen bent, let dan op taalgebruik, opmaak, grafische mogelijkheden, gebruiksgemak en achtergrondruis. Stel een positieve reactie op voor de webmaster en stuur je commentaar naar cserve@makro.be. Print een kopie van je e-mail ter beoordeling van je docent.

Case 8. Rode aarde om mee te nemen: Positieve reactie per e-mail van Paradise Sportswear

Robert Hedin zou het eens zijn met diegene die gezegd heeft dat het mogelijk is om een mislukking om te zetten in een succes. Maar hij zou er hoogstwaarschijnlijk gniffelend aan toevoegen dat er meerdere mislukkingen nodig zijn voor je uiteindelijk succes hebt. Als eigenaar van Paradise Sportswear in Hawaï, werd Hedin in 1992 bijna volledig geruïneerd door de orkaan Iniki die zijn eerste bedrijf in T-shirts met opdrukken in zeefdruk en verfspuit wegvaagde. Hij probeerde het nog een keer, maar toen drong het rode zand van Hawaï door in zijn magazijn en vernietigde de voorraad. Uiteindelijk stelde een vriend voor om op te houden met vechten tegen de natuur. Hedin nam de aanwijzing ter harte. Hij kon een hypotheek krijgen op zijn appartement en begon Red Dirt Shirts te produceren, gemaakt met kleurstof uit de lastige aarde van de regio.

Bingo! De ontwerpen van de Red Dirt Sportswear van Hedin zijn bij plaatselijke bewoners en toeristen zo in trek, dat ze verkrijgbaar zijn in acht Paradise Sportswear winkels van Hedin en bij iedere Kmart op de eilanden. Afgelopen jaar heeft Hedin een nieuwe lijn toegevoegd: Lava Blues, gemaakt met echte Hawaïaanse lavarots.

‘Je kan 500 shirts maken uit een emmer met zand,’ grijnst Hedin als hij de onderneming laat zien op je eerste dag. Hij is maar een paar jaar verwijderd van de gebruikelijke pensioenleeftijd, maar oogt als een kind dat eindelijk de juiste speelplaats gevonden heeft.

Kort geleden besloot Hedin toe te geven aan alle verzoeken die hij ontving van detailhandelsbedrijven op het vasteland. Inkopers bleven vakantie nemen op de eilanden, de ‘natuurlijke’ sportkleding van Hedin ontdekken en hem persoonlijk, per brief en per email lastig vallen in een poging zaken te doen. Lange tijd was zijn antwoord nee; hij kon het extra werk eenvoudig niet aan. Maar nu heeft hij jou aangenomen.

Als speciale vertegenwoordiger help je Hedin geleidelijk uit te breiden op dit nieuwe terrein, te beginnen met één winkel. Optreden als groothandel voor de plaatselijke Kmarks is gemakkelijk genoeg, maar alle overeenkomsten voor verzending naar het vasteland afhandelen zou te veel werk zijn voor het huidige personeel. Dus begin je met het bedrijf dat Hedin uitgekozen heeft om de eerste detailhandelaar te worden op het vasteland die Red Dirt en Lava Blues sportkleding gaat verkopen: Surf’s Up in Chicago, Illinois – uitgerekend daar. De baas is van mening dat met minder concurrentie dan aan de oost- of westkust, zijn door het eiland geïnspireerde sportkleding een groot succes gaat worden in Chicago, vooral in hartje winter.

Opdracht: Schrijf een positief antwoord op de e-mail ontvangen van Ronald Draeger, de inkoper Surf’s Up, die zegt dat hij verliefd werd op het kledingconcept van Paradise toen hij met een windsurfvakantie op Maui was. Laat hem weten dat hij een tijdelijk alleenrecht krijgt en dat je een kredietaanvraag en ander gegevens toestuurt per gewone post. Zijn emailadres is surfsup@insnet.com.ⁱⁱⁱ

Case 9. Boeren per satelliet: Deere & Co verleent krediet

Dit is het leukste aan je werk bij Deere & Co in Moline, Ill: ja zeggen tegen een boer. Hier gaat het om Arlen Ruestman in Toluca, Ill. Ruestman wil zijn voordeel doen met de nieuwe landbouwtechnologie. Het nieuwe GreenStar systeem berust op satelliettechnologie die oorspronkelijk is ontwikkeld door het ministerie van defensie: GPS. Met een reeks satellieten in een baan om de aarde kan het systeem op de meter nauwkeurig aangeven waar een met GreenStar uitgeruste landbouwmachine zich op een bepaald moment bevindt op de akkers. Voor boeren als Ruestman betekent dit dat hij nu zelfs 5.000 ha maïs of sojabonen op kleinschalig niveau kan beheren.

Met het GreenStar systeem kunnen boeren kenmerken als zuurgraad, grondsoort of opbrengst van een bepaald vlak in kaart brengen en analyseren. Met deze informatie weten ze precies hoe veel onkruidbestrijding of kunstmest ze moeten toedienen op een bepaalde plek. Zo beperken ze de verspilling en bereiken ze betere resultaten. Met vergelijking en nauwkeurige gegevens kunnen boeren analyseren welke gewassen het goed doen op sommige stukken en minder goed op andere. Ze kunnen de landbouwapparatuur zo programmeren dat alleen het probleemgebied wordt aangepakt, bijvoorbeeld een beginnende insectenplaag 2 meter breed 300 m lang spuiten.

Sommige bedrijven hebben reeds maar liefst 20 euro per hectare bespaard op kunstmest alleen. Bij 5000 hectare is dat 10.000 euro per jaar. Wanneer Ruestman het GreenStar precisiepakket monteert op zijn oude combine en alle toepassingen leert kennen, zal hij zonder moeite voldoende kunnen sparen om het verleende krediet van 7350 euro terug te betalen.

Opdracht: Schrijf een brief aan de heer Ruestman, PO Box 4067, Toluca, Illinois, 61369) om hem van het goede nieuws op de hoogte te stellen.^{iv}

Case 10. Online expertise: aanbevelingsbrief voor manager Levensschets.com

Mike Smits is pdg van Levensschets.com (www.levensschets.com). Als zijn assistent heb je al veel mensen zien komen en gaan, maar je zou graag willen dat de huidige, Becky Scherp, bleef. Toen je hoorde dat zij Smits om een aanbevelingsbrief vroeg, spitste je je oren. Ging Becky weg?

‘Ze wil gewoon voorbereid zijn’, stelt Smits je gerust. ‘Je weet hoe het gaat met starters: hard werken, beleggers aantrekken, goede sier maken met je eerste openbare emissie en dan maar zien of de wereld op je zit te wachten.

Levensschets is een goed concept, goed genoeg om aantrekkelijk te zijn voor Smits. Als voormalig directeur en CEO van kledingdetailist Drielandenpunt slaagde Smits erin om Drielandenpunt.com winstgevend te maken, een van de weinige detailhandelsites waarvan dit kan worden gezegd. Smits bracht Becky Scherp mee van Drielandenpunt (www.Drielandenpunt.com) waar zij creatief directeur was geweest en de site Drielandenpunt.com helemaal had opgeknapt.

Maar nu is de uitdaging voor Scherp nog groter. De consumenten van Drielandenpunt kochten hun kleding al bij dit bedrijf. Nu moet Scherp een markt ontwikkelen voor een heel nieuw product. Levensschets.com moet bezoekers overreden hun herinneringen digitaal te bewaren. Als ze lid worden kunnen bezoekers hun foto’s digitaal uploaden en online opslaan. (20 MB gratis, 100 MB voor 29,95 euro per jaar, 250 MB voor 49,95 euro per jaar. De leden kunnen van deze foto’s ook een multimedia fotoboek maken. Schetsboek, met gratis illustraties, achtergronden, videoclips en tekst. En voor slechts 19,95 euro kunnen de leden een cd met het eindproduct kopen. Tot dusverre heeft Scherp een site opgezet die onderhoudend is en gemakkelijk om te navigeren. Ze heeft lange dagen hard gewerkt en Smits is dolenthousiast over het resultaat

Smits is beslist van plan om te voldoen aan het verzoek om een aanbevelingsbrief, maar hij heeft het erg druk. Hij vraagt jou om de eerste conceptversie te schrijven. ‘Het is verstandig van haar om haar cv actueel houden, legt hij uit. En dat zijn we haar ook beslist verschuldigd. Ze heeft de website van twee bedrijven prima verzorgd.’

‘Jij kent haar werk net zo goed als ik’, vervolgt hij. ‘Vergeet vooral niet te vermelden hoe ze 3000 foto’s verzamelde en online precies die gebruikte die een beeld geven van het nostalgische hippe gezin dat Levensschets wil oproepen. Zuchtend loopt hij terug naar zijn kantoor. ‘Wat zouden we zonder haar beginnen?’

Opdracht: Probeer de waardering van Smits tot uiting te brengen in je conceptaanbeveling, maar zorg dat het wel geloofwaardig blijft.

Case 11- 14 Positieve boodschappen

Case 11. In de kou: e-mail waarin een functie als vertegenwoordiger wordt aangeboden

Winter op het platteland van Nebraska, daar ga je van rillen en niezen. Daarom vond Gerry Gohl de Golight uit, een draagbare schijnwerper die je kunt monteren op het dak van een truck en die je met afstandsbediening 360 horizontaal en 70 graden verticaal kunt draaien. Je hoeft niet meer 's morgens vroeg in de vrieskou een handschijnwerper in te stellen om je vee in het donker te controleren. Gohl heeft eigenlijk nauwelijks meer tijd om zijn vee te controleren. Zijn uitvinding is zo populair dat Golight Inc. verwacht volgend jaar voor meer dan 2 miljoen van deze schijnwerpers te zullen verkopen.

Het bedrijf is snel uitgebreid. Golights werden over de hele wereld populair bij jagers, schippers, forensen die bang zijn om in het donker banden te moeten verwisselen, en vissers die vanuit hun knusse, warme auto de beste plekjes kunnen opsporen. Voor elke streek van het land en het buitenland zijn vertegenwoordigers aangenomen. Maar Gohl heeft nog gewacht op de juiste persoon in Nebraska. De president weet ten slotte beter dan enig ander wat plaatselijke boeren nodig hebben en wat ze denken. Daarom was de uitvinding zo'n succes hier. Hij wil zijn zaak niet op het spel zetten door een verkeerde vervanger te kiezen.

Vorige week ontmoette hij een man Robert Victor die geschikt leek. Robert is opgegroeid op een boerderij in Nebraska en hielp zijn vader met die taken van 4 uur 's morgens. Hij is jong, maar hij heeft de koude van Nebraska aan den lijve gevoeld. Hij weet hoe boeren denken en hij heeft de laatste jaren goed verdiend met de verkoop van landbouwapparatuur in Montana. Nu wil hij terug naar zijn geboortestaat. Gohl vond hem sympathiek zodra hij hem zag. Als hij de baan wil, neem ik hem', zegt de baas tegen je. Stuur hem een mailtje, voordat iemand anders hem inpikt. Hij kan beginnen zodra alles geregeld is.'

Opdracht: Schrijf de boodschap om het aanbod van Gohl over te brengen op Robert Victor: salaris plus commissie, zoals besproken, volledig doorbetaalde vakantie, ziekte- en tandheelkundekostenverzekering als hij minstens een half jaar blijft. Zijn e-mailadres is rvictor@ism.net. Onderteken zelf, als Gohls personeelsmanager.^v

Case 12. Leren en geld verdienen: memo om de opleidingssubsidie van Burger King aan te kondigen

Je baas, Herbert Scharvis, eigenaar van het Burger King restaurant in het Renaissance Center in het centrum van Leuven, is bezorgd over het verloop van personeel. Hij heeft 50 mensen nodig om de vestiging te laten draaien, maar het is moeilijk om mensen te werven en vast te houden. Gemiddeld vertrekt een medewerker na ongeveer zeven maanden, dus moet Scharvis 90 mensen per jaar in dienst nemen en trainen om zijn personeelsbestand op peil te houden. Het kost ongeveer 1500 euro om een nieuwe medewerker aan te nemen, dus aan het verloop hangt een prijskaartje van 62.000 euro per jaar.

Scharvis weet dat veel van zijn beste medewerkers vertrekken, omdat ze hamburgers bakken een uitzichtloze baan vinden. Maar als het nu niet uitzichtloos is? Als het echt tot iets kon leiden? Als Scharvis nu eens aanbod om hun opleiding te subsidiëren als ze bleven? Zouden ze dan blijven?

Hij besluit het te proberen. Werknemers die meedoen krijgen hun gebruikelijke salaris, maar ook gratis boeken en hun collegegeld, in verhouding tot het aantal uren dat ze werken. Degenen die 10 tot 15 uur per week werken, kunnen één gratis cursus volgen bij Katholieke Hogeschool van Leuven; degenen die 16 tot 25 uur werken twee cursussen; degenen die 26 tot 40 uur werken drie. Alle werknemers kunnen deelnemen, ongeacht hoe lang ze al bij Burger King werken, maar niemand is verplicht.

Opdracht: Schrijf een memo voor Scharvis om de nieuwe subsidieregeling aan te kondigen.

Case 13. (Midder)nachtwerk: bedankbrief van boekwinkel De Groene Waterman

Als eigenaar van boekwinkel De Groene Waterman in Antwerpen laat je je niet verslaan. Je bent winkelmanager en met de rest van het personeel heb je hard gewerkt om de grootste boekverkoopparty te organiseren die de winkel ooit heeft georganiseerd. Vanavond moet het gebeuren.

De laatste keer maakte je een blunder met de populaire Harry Potter reeks. Boek 4 zou uitkomen in een speciale middernachtverkoop in de Verenigde Staten, Groot-Brittannië en de Benelux. Evenals duizenden andere volwassenen geniet je van de slim geschreven verhalen van Harry en zijn vrienden aan Hogwarts tovenaarschool. Maar met Morus was je overeengekomen dat de klanten het best zouden vinden om zaterdagmorgen hun boek te komen kopen. Wie zou zijn kinderen nu laten opblijven voor een boekenfeest?

Tienduizenden ouders, blijkbaar, verheugd dat hun kinderen zo graag lezen. Op vrijdagavond openen boekwinkels in het hele land om middernacht, vooral de ketens, je grootste concurrent. 's Morgens waren er nog maar enkele exemplaren van Harry Potter 4 verkrijgbaar en binnen enkele dagen was de hele recorddruk van 3,8 miljoen exemplaren uitverkocht. De Britse auteur J.K. Rowling had het weer voor elkaar! Zelfs bekende volwassen critici vonden het nieuwe boek prachtig. Scholastic, de uitgever van Rowling in de Verenigde Staten, noemde het een ongekend fenomeen in de geschiedenis van de uitgeverij.

Natuurlijk had je die ochtend nog boeken, maar je klanten voelden zich tekortgedaan. 'Waarom gaf je geen pyjamafeestje gisteravond', klaagden ze, 'm'n kinderen zagen de menigten op televisie en wilden er ook heen. Maar de dichtstbijzijnde ketenvestiging is zo'n eind weg. Sommige fans noemden je personeel stomme 'muggles' die geen idee hadden wat interessant was.

Als ditmaal de klok twaalf slaat en je Harry Potter 5 mag verkopen, worden je klanten binnengelaten door personeel in kostuum. Een plaatselijke trainer zal in de winkel rondlopen met een tamme uil (favoriete boodschappers in de wereld van Harry). Van de zwarte vaten die je personeel heeft gebouwd, serveer je brinta en Harry's favoriete drankje (appelsap en ginger ale en droogijs) De eerste kinderen in de rij krijgen bliksemstickers om littekens op hun voorhoofd te maken, zoals Harry. Sommigen krijgen een imitatie van de zwarte, rond bril van Harry Potter. Het zal me een festijn worden.

Opdracht: Je personeel heeft in zijn vrije tijd kostuums genaaid, hoeden gemaakt en recepten voor drankjes bedacht. Schrijf een bedankje namens jezelf en Morus, en sluit een geschenkbond van 25 euro bij. Je wilt de brieven uitdelen vóór het feest vanavond.

Case 14. Interculturele condolence: brief om medeleven over te brengen bij IBM

Je werkt al twee jaar als administratieassistent van J.T. ‘Ted’ Childs jr, vice-president mondiale personeelsdiversiteit in het Learning Center van IBM in Armonk, New York.

Chana Panichpapiboon werkt al langer voor Childs dan jij en helaas is haar man (met 19 anderen) gisteren omgekomen in een busongeluk. De bus slipte op een ijsglad wegdek in een diepe ravijn, sloeg over de kop en verpletterde de inzittenden voordat reddingswerkers ze konden bereiken. Je hebt Surin vorig jaar ontmoet tijdens een bedrijfsdiner. Je kunt je zijn warme glimlach en zijn ontspannen grapjes bij de kip Florentine nog voor de geest halen, hoewel je hem niet kende. Hij was pas 32 jaar oud en hij heeft Chana achtergelaten met twee kinderen, een 12 jaar oude jongen Arsa en een 10 jaar oud meisje, Veera. Zijn dood is een verschrikkelijke tragedie.

Normaal zou je direct een condolancebrief schrijven. Maar Chana is geboren in Thailand, en Surin ook. De laatste twee jaar heb je vaak geluisterd naar Ted’s pakkende lezing van twee uur over multicultureel personeel en wat dat met zich meebrengt. Je weet dat je beter enig onderzoek kunt verrichten. Is Chana boeddhist of katholiek? Is iets in de gebruikelijke westerse betuiging van medeleven die niet ongepast is? Kwetsend?

Na enige navraag onder Chana’s beste vrienden op het werk weet je dat ze een Theravada-boeddhist is, zoals de meeste mensen in Thailand. Uit een naslagwerk in de bibliotheek over mondiaal zakendoen weet je slechts dat in Thailand de persoon boven regels of wetten gaat en dat mensen hun sociale positie verwerven als een resultaat van karma, niet persoonlijke prestaties. Dit betekent dat Chana misschien in reïncarnatie gelooft. Maar het boek zegt ook dat Theravada boeddhisten vrij zijn om te kiezen welke grondregels van hun religie ze volgen.

Je weet dat haar man heel belangrijk voor haar was en dat de hele familie van hem hield. Dat is in elk geval universeel. En je speelt met een zin die je ooit las: ‘De hand van de tijd ligt en heelt zacht de wonden van verdriet.’ Is dit gepast?

Opdracht: Je hebt besloten om de condolancebrief met de hand te schrijven op een blanco wenskaart met een oosterse sfeer. Je weet dat je een culturele misstap riskeert, maar je wilt ook niet de fout maken om helemaal niet te schrijven. Kies de meest oprechte bewoordingen die je kunt vinden en die verschillen in gewoonte of traditie wellicht overbruggen.^{vi}

Noten

ⁱ Vrij naar de website Robirda's A Place For Canaries op 21 augustus 2000, www.robirda.com; Herman Brothers Pet website op 21 augustus 2000, www.ddc.com/hermanbros.

ⁱⁱ Vrij naar George Anders, 'Voyage to the New Economy', *Fast Company*, 36, 142, op 11 juli 2000

wysiwyg://22/http://fastcompany.com/online/36/stopinsanity.html; Anna Muoio, 'Should I Go.com?', *Fast Company* 36, 164, op 11 juli 2000

wysiwyg://46/http://fastcompany.com/online/36/stopinsanity.html

ⁱⁱⁱ 'Entrepreneurs across America', *Entrepreneur Magazine Online* op 12 juni 1997 www.entrepreneurmag.com/entmag/50states5.htm.

^{iv} Vrij naar Barbara Carton, 'Farmers Begin Harvesting Satellite Data to Boost Yields', *Wall Street Journal*, 11 juli 1996, B4.

^v 'Entrepreneurs across America', *Entrepreneur Magazine Online* op 12 juni 1997 www.entrepreneurmag.com/entmag/50states5.htm#top.

^{vi} Vrij naar Keith H. Hammonds, 'Difference Is Power', *Fast Company*, 36, 258 op 11 juli 2000 [wysiwyg://19/http://www.fastcompany.com/online/36/power.htm](http://www.fastcompany.com/online/36/power.htm); Terry Morrison, Wayne A. Conaway, George A. Borden, Ph.D., *Kiss, Bow, or Shake Hands* (Holbrook, Mass.: Adams Media Corporation, april 1995).