

Sales

Wat is PEP®?

PEP® staat voor Persoonlijk Efficiency Programma. Het is een training die door kleine en grote bedrijven wordt aangetrokken om de efficiency van hun werknemers -en dus van de organisatie- te bevorderen. Het programma is modulair opgebouwd; zo is er het Team Efficiency Programma (Team-PEP®), Executive-PEP® (voor het hoger management) of bijvoorbeeld hulp bij bedrijfsverhuizingen (Verhuis-PEP®). De training bestaat altijd uit twee groepsessies van ieder twee uur waarin de filosofie wordt behandeld. Afhankelijk van de opdracht worden alle werknemers daarna nog een aantal keren persoonlijk bezocht en begeleid door een gecertificeerd PEP®-coach.

Eric Magnusson is hoofd van IBT Europe en exploiteert de exclusieve PEP®-rechten voor Europa en Noord-Afrika. Hij is vanaf het begin betrokken geweest bij de ontwikkeling van het populaire programma, dat eigenlijk per toeval werd ontdekt. Per toeval? Magnusson: "Dat gebeurde vierentwintig jaar geleden in mijn thuisland Zweden, waar een lokaal kantoor van de Handelsbank kampte met efficiency-problemen. Kerry Gleeson was de man die de opdracht kreeg om de omzet van de bank te doen stijgen, tegen een vergoeding van een percentage van de beoogde omzetsijging. Hij nam de opdracht mee naar huis, stelde daar een aantal actiepunten op en kwam ermee terug op het bankkantoor.

Daar komt hij bij de eerste medewerker, maar deze heeft geen tijd om al die actiepunten uit te voeren. Zo ook bij de tweede. Derde zelfde verhaal. Iedereen was druk bezig, maar met wat? Met een één-op-één begeleiding is Gleeson toen heel concreet gaan kijken naar hoe deze mensen te werk gingen; hoe ze omgingen met de verschillende papierstapels, mappen en archieven. Ze werden op een constructieve manier door hem voorzien van bruikbare informatie en adviezen, in de stijl van: 'misschien zou je eens dit, of wat denk je van dat...'. Na drie maanden steeg de omzet skyhigh. Het hoofdkantoor was zo enthousiast over de resultaten, dat ze direct opdracht gaven voor het uitwerken van een gestructureerd programma. Toen zijn we door heel Zweden het PEP®-programma gaan uitrollen en ben ik erbij betrokken geraakt."

“ Het is heel menselijk om vervelende dingen uit te stellen. Maar dan blijf je wel constant bezig met nadenken; altijd ergens tegenaan hikken.

Dit uitstelgedrag en de bewustwording daarvan is het belangrijkste punt van onze PEP®-coaching ”

Vertrouwen

Het PEP®-balletje rolde succesvol door het Zweedse bedrijfsleven naar de rest van Europa. Eric Magnusson verhuisde naar Nederland en geeft de PEP®-training inmiddels al meer dan twintig jaar bij Nederlandse ondernemingen. "Nederlanders hebben overal een eigen mening over; dat is een fantastisch leuke kwaliteit. Maar dat betekent wel dat je mensen niet zomaar iets kunt opleggen, je moet goed naar de persoon luisteren en vragen wat hij wil bereiken. Iedereen is verschillend en heeft andere doelstellingen, daarom werken wij altijd individueel met de mensen. Hetgeen ze willen bereiken moeten ze zelf kunnen definiëren. Minder e-mails? Eerder naar huis?

“Iedereen was druk bezig, maar met wat?”

Minder stress? Schrijf het op en gebruik het als maatstaf: hiermee gaan we aan de slag. Dat is meteen stap twee: mensen in actie zetten. Wat is de stap lopende zaken? Welke stap doet het meeste pijn? Hoe rangeer je je e-mails? Vaak kunnen we meteen een aantal knelpunten aanpakken, de resterende actiepunten blijven liggen als huiswerk.

Wat heel belangrijk is is dat we niet aangeven wat je fout doet, maar benadrukken wat je beter kunt doen. Dit doen we op een

hele positieve en constructieve manier, daarom zijn goede PEP®coaches ook erg belangrijk. Je moet van mensen houden en het leuk vinden om mensen te helpen. Dat is een vereiste. Kijk, onze commitment is met de werknemer zelf en met het management. Aan hen rapporteren we alleen algemene informatie; persoonlijke zaken die aan onze PEP®coaches worden toevertrouwd blijven vertrouwd. Een voorbeeld: Piet heeft op zijn lijstje een vervelende klus staan waarvoor hij steeds maar geen zin kan maken. Ook als we voor de tweede keer zijn langsgesproken is de klus nog niet geklaard. Dan lopen we heus niet meteen naar het afdelingshoofd, want wat moet hij daar mee? Bovendien zou Piet zijn vertrouwen in ons verliezen. We pakken het constructief aan, proberen hem bewust te maken van zijn uitstelgedrag.”

Moeilijke werknemers

Gaat het dan altijd goed? Is er niet altijd die moeilijke werknemer die al jarenlang gewend is aan zijn eigen werksysteem en die simpelweg geen behoefte heeft aan vernieuwing? Magnusson: “Met de groepsessie creëren we draagvlak. Iedereen wordt zich bewust van de situatie en weet wat er te wachten staat. Zo stond ik laatst voor een groep van zeventig ingenieurs die moesten verhuizen van een kantoor in Amsterdam Zuid-Oost naar een pand in het centrum. Ze hadden er geen zin in, zo werd mij verteld. Maar na de groepsessie bleek het allemaal best mee te vallen; er waren opeens nog maar twee ‘moeilijke werknemers’. De groep van achtenzestig hebben we probleemloos kunnen begeleiden naar de nieuwe werkplekken en later konden ook die andere twee volgen. Niet door ons, maar door hun collega’s. We hadden voldoende draagvlak kunnen creëren bij de groep als geheel.”

Aan het bureau

“PEP® is een coachingprogramma, geen training,” benadrukt Magnusson. “Uit onderzoek blijkt dat vierentwintig uur na een training gemiddeld slechts 15% van de informatie beklijft; 85% van de informatie gaat dus direct verloren. Omdat we deze onderzoeken kennen moeten we onszelf de vraag stellen: hoe zorgen we dat de informatie wel blijft hangen? Het antwoord vinden we in de opbouw van ons programma: eerst de twee groepsessies, daarna individuele begeleiding op de werkvloer. Per zes werknemers werken we altijd met één begeleider, deze loopt na de groepsessie langs de werkplekken van de



Time management	vs	PEP®
Seminar	vs	Operationeel
Theorie	vs	Praktisch
Training	vs	Coaching
Eenmalig	vs	Continu
Agendasysteem	vs	Eigen systeem
Groepgericht	vs	Individueel

mensen om ze te helpen. PEP® is dus niet theoretisch, maar praktisch geïntereerd. Onze adviezen en begeleiding zijn op maat gesneden en dat spreekt de mensen meer aan. n hoewel men vaak denkt dat dit duurder is dan andere programma’s, kan PEP® toch goed concurreren met vergelijkbare programma’s.”

Meetbare resultaten

Magnusson levert al 12 jaar PEP® bij Elsevier, Shell is inmiddels 17 jaar klant evenals KLM. Bij dit soort bedrijven blijf je niet zonder goede resultaten. Om de exacte resultaten van PEP® te kunnen meten wordt er aan het begin van een opdracht een nulmeting gedaan en na ongeveer vijf maanden de resultaatmeting. Ter illustratie haalt Magnusson er een voorbeeld bij. “Deze is nog vrij conservatief, maar de uitkomsten laten toch een tijdswinst van viereenhalf uur per werknemer per week zien. Maar het kan nog veel hoger. De laatste groep die ik heb gedaan bespaarde vijftien uur per persoon per week.”

Daarnaast wordt er ook nog een kwalitatieve test uitgevoerd in de vorm van een enquête. De voorbeelden die Magnusson erbij haalt laten een eenduidig beeld zien: PEP® wordt door de deelnemers als zeer prettig ervaren.

“Dat komt doordat onze PEP® coaches ze serieus nemen. Ze zien hun persoonlijke effectiviteit snel verbeteren, waarbij ze zich lekkerder voelen. In die zin is PEP® een echte verrijking voor de mensen.”