

Your journey to a new
performance experience



Verkoopland is een democratie. Klanten stemmen voor de drempel of hij de kassa. Waar niets te beleven valt lopen ze door. Beleving is geen modewoord, het is de voorwaarde voor ontwikkeling, succes en voortbestaan.

Performance Solutions begeleidt organisaties, waar mensen het verschil maken, op weg naar:

- High performance
- Blijvende verandering
- Onderscheidende beleving

Van business naar beleving

Verbeterde competenties in een sterke context maken een bedrijf succesvol. Bijzondere concepten zorgen voor een unieke beleving en daarmee voor een blijvende performance-verbetering.

If you can dream it, you can achieve it



André Wieringa
Managing Partner

Iedereen kan presteren. Iedereen kan zich verbeteren.
De vraag is: wie ben je en wie wil je zijn?

Neem en geef ruimte om te groeien. Win en deel vertrouwen.
Neem de tijd om stil te staan bij context, voordat je naar proces en
inhoud kijkt.

If you can breathe, you



Context is het 'zijn' van mens en organisatie. De ziel, de kern.
Het uitgangspunt. Daaruit komt alles voort, daar ligt het begin.

Performance Solutions helpt je bij het bouwen van krachtige context
voor jou en je omgeving. En bij het creëren van een blijvende
cultuurverandering.

De belangrijkste verandering waarmee wij bijdragen in nationale en
internationale organisaties: van 'moeten' naar 'willen' naar 'DOEN'!

can perform



Mensen denken meestal langer na over de aankoop van een nieuw bankstel of het boeken van een vakantie, dan over hun eigen ontwikkeling. Wat wordt de volgende stap? Wanneer? Hoe? En met wie?

If you can reflect, you

Ontwikkeling is een reis. Je kiest je gezelschap, je kiest je bestemming, je kiest je aankomsttijd. Dat is plannen. Bepaal van te voren van welk uitzicht je later gaat genieten.

Iedereen is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen ontwikkeling en performance. En voor de beleving die daarbij hoort.



can improve



Performance Solutions helpt bij de vertaling van visie en strategie in energie en gewenste identiteit. Samen met onze opdrachtgevers staan we stil bij drijfveren en bestaansrecht. Belemmeringen maken plaats voor overtuigende inspiratie.

Only if you're inspired, you



Door onze unieke visie op ontwikkeling werken mensen aan een blijvende verandering van gedrag en houding. Dit leidt tot excellente, onderscheidende performance van organisaties, teams en individuen.

can excel



Ontwikkeling context

Performance Solutions helpt bij het bouwen en behouden van krachtige context. En bij het ontwikkelen van gewenste cultuurverandering. Dat kan bijvoorbeeld met:

- Designing my Future®
- Realizing my Future®
- Cultometer®
- FISHT
- Team Dynamics®



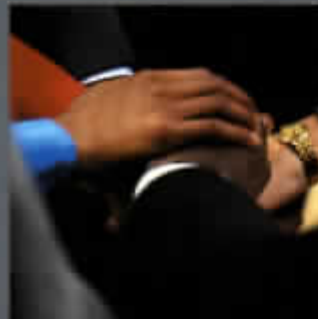
Your journey to a new

Ontwikkeling consistentie

Wat goed is, moet goed blijven. Onze scans, audits, mystery visits en performancemetingen zorgen voor continue verbetering en borging van het bereikte niveau.

Gebruik onze ervaring in consistentie- en certificeringstrajecten waarmee processen en kwaliteit gewaarborgd worden. Voorbeelden:

- Service Excellence Scan® (doorlichten van klanttevredenheid)
- Selling Excellence Scan® (doorlichten van commerciële performance)
- Employee Engagement Scan® (medewerkerbetrokkenheid en -tevredenheid)
- Customer Engagement Scan® (klant-/gastbetrokkenheid en -tevredenheid)





Ontwikkeling concepten en systemen

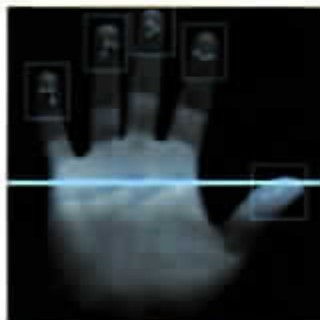
Management, service en verkoop kunnen altijd verbeterd worden. Performance Solutions ontwikkelt nieuwe en/of verbeterde concepten in nauwe samenwerking met haar opdrachtgevers. Met als doel onderscheidende beleving en uiteindelijk meer rendement. Voorbeeldoplossingen en -expedities:

- Time for talent & high performance®
- ExSistence® – strategies for high performing sales teams
- Strategic account management
- Total experience concepts
- Total hospitality concepts

performance experience

Ontwikkeling competenties

Welke competenties zijn er al, en waar moeten je versterkt worden? Performance Solutions meet eerst, en gaat dan trainen en coachen. Daar hebben we al ruim 20 jaar succes mee. Door middel van o.a. persoonlijke coaching, groepstrainingen en training on-the-job, maar ook door outdoor training, intervisie en on-line learning. Enkele voorbeelden:



- Performance assessment center (individueel)
- Performance development center (individueel en teams)
- High performance selling
- New performance leadership
- The high performance travel
- High performance coaching



Het team van Performance Solutions werkt sinds 1987 samen met haar klanten aan optimalisering van prestaties en rendement. Begonnen in de gastvrijheidsbranche en inmiddels ook actief in andere branches waar veel, zo niet alles, om mensen draait.

De volgende 'business groups' werken voortdurend aan verbetering van performance van mensen en organisaties:

- Zakelijke dienstverlening
- Hospitality
- Zorg
- Retail
- Automotive

Business Groups



Jarenlange ervaring met het creëren van uitieme serviceverlening binnen de gastvrijheidsbranche draagt bij aan onze bijzondere aanpak en unieke oplossingen.

Onze klanten profiteren van ervaring met nationale en internationale toonaangevende merken. En van ons netwerk van ontwikkelings-specialisten.

Binnen elke 'business group' wordt gewerkt vanuit dezelfde principes en met vergelijkbare oplossingen. Aangepast naar trends en behoeften binnen iedere doelgroep. Met specifieke marktkennis en specialisten uit het veld. Altijd op basis van partnership.

Van klant naar gast

Het laatste woord is aan de klant, die steeds mondiger en kritischer wordt. Verwachtingen zijn progressief, dus wat klanten bij één aanbieder zien, wordt snel nieuwe norm.



Zakelijke dienstverlening



"Met de hulp van Performance Solutions zijn wij erin geslaagd elk teamlid actief deelnemer van onze verandering te maken. Dit leidt in alle onderdelen van mijn team tot echt ander gedrag, dat onze business partners ook zo ervaren. De stap van 'denken' naar doen' is hiermee over een zeer breed front gemaakt en dat is een klasse resultaat."

Remko Dur
Executive Vice President
ABN AMRO

Wanneer klanten zich 'gast' voelen, zullen ze vaker terugkomen, meer besteden en ervaringen delen. Ze worden gratis ambassadeur. Dit vergt veelal een andere context. En nieuw gedrag van zowel leiders als medewerkers. Performance Solutions werkt onder andere voor ABN AMRO en Antonveneta om deze ontwikkeling te realiseren. Een unieke aanpak zorgt voor geïnspireerde medewerkers en uitzonderlijk tevreden klanten.

Van goedbedoelde service naar sterk concept

Hier liggen de roots van Performance Solutions. Ons erfgoed. Bekend van het ontwikkelen van corporate academies, zoals de Golden Tulip Business School en de NH University. En van onze eigen merken voor open trainingen:

- Hospitality Academy
- HSMAI University



Hospitality

"NH Hoteles en Performance Solutions werken sinds 2001 samen. Trainingen worden op maat gemaakt voor NH Hoteles en dat merken we aan de resultaten. De trainers zijn echte vakspecialisten die inspelen op de dagelijkse praktijk. Zij maken onze medewerkers enthousiast en dragen bij aan blijvende (gedrags)verandering."

Beno Bultelaar

HR Director

NH Hoteles Nederland/Belgium



"Performance Solutions is een van onze partners bij de ontwikkeling van nieuwe concepten voor Holland Casino. Waar nodig neemt Performance Solutions initiatief, waar mogelijk coachen en ondersteunen ze. Alijd wordt gestreeft naar perfectionisme: het is pas of als het af is!"

Michiel Nubé

(Vestigings)Directeur

Holland Casino

Performance Solutions werkt onder meer voor NH Hoteles en Holland Casino. Opdrachtgevers zijn verzekerd van meetbaar meer rendement. Wij werken dan ook graag op basis van prestatiecontracten, met 'low cure, low pay' als uitgangspunt. Een verkoopstijging van 20% en een rendementstijging van 5-10% vormen geen uitzondering.

Van patiënt en cliënt naar gast

De zorg staat voor grote vraagstukken: Vergrijping, fusies, schaalvergroting, kwaliteitsborging, zorgketens. En niet te vergeten de slag naar commercialisering.

De zorgontvanger mag kiezen, en verwacht een steeds gastgerichtere benadering. Wie hier niet snel geborg op inspeelt, krijgt daarvoor de rekening gepresenteerd.



Zorg

De cultuuromslag 'van patiënt naar gast' is een traject dat Performance Solutions met veel succes binnen ziekenhuizen begeleidt. Het Westfries Gasthuis in Hoor is één van de eerste ziekenhuizen die deze cultuuromslag met Performance Solutions doorloopt. Dat Performance Solutions afkomstig is uit de gastvrijheidsbranche was daarbij doorslaggevend.



Door de trainingen van Performance Solutions zijn onze kernwaarden niet alleen mooie woorden gebleven maar is iedereen er ook naar gaan handelen. Samen met Performance Solutions hebben we onze medewerkers er bewust van gemaakt hoe we ons onderscheiden kunnen profileren en hoe we een vraaggerichte benadering realiseren.

Een gastgerichte en commerciële(re) benadering vergt in veel gevallen een grote cultuuromslag. Juist op dit gebied speelt Performance Solutions dan ook een thuiswedstrijd bij verschillende uiteenlopende zorginstellingen. Wij helpen je graag om van patiënten en cliënten gasten te maken. En van al je bezoekers ambassadeurs. Leidend tot onderscheid, groei, (solide) bestaansrecht en meer rendement.

Van winkelen naar beleven

Snuffelen in curiosa, kopje koffie, schoenen passen, nieuwe producten proberen... Shoppen is ontspanning. Een belevenis die een doel op zichzelf is geworden. Succesvolle retailers herkennen dit en spelen hierop in. Onderscheidende concepten zijn bijvoorbeeld NikeTown en de Nokia Flagship Store.

Retail



"Performance Solutions has been an excellent partner for our program by providing world-class learning solutions, specifically designed to meet strategic objectives and linked to increasing overall customer satisfaction. This would not have been possible without their deep understanding of the retail environment."

Scott C. Gaines
Head of Nokia Academy



"Performance Solutions has proved itself to be a real expert in the field of program design, delivery and evaluation. I have recommended their services to many other colleagues within Nike and am always happy to endorse their work to other organizations."

Vikki Matthews
Director of learning & development
Nike EMEA

Performance Solutions werkt voor krachtige merken als Nokia, Nike, Capi, KLM Retail en de See Buy Fly organisatie van Schiphol Group. Wij stellen niet de transactie(s) centraal, maar de gewenste beleving van de klant. Juist hierdoor nemen omzet, productiviteit en rendement meetbaar toe. Ontwikkeling van service- en verkooprituelen zorgen voor blijvend onderscheid en groeiend succes.

Van oprecht contact naar hecht contract

In de automotivebranche gebeurt veel. Morkloyaliteit neemt af en er ontstaan steeds meer directe en ook nieuwe distributiekkanalen. Schaalvergroting neemt toe. Op verkoop van nieuwe auto's wordt nog maar weinig tot niets verdiend. After-sales en occasion-verkoop vormen het nieuwe strijdtoneel. Maar ook hier worden klanten steeds prijsbewuster en worden nieuwe kanalen gezocht.



Automotive



"Alle trainingen zijn zo opgebouwd dat ze volledig aansluiten op wat wij zoeken. Ook bij mystery visits, assessments en coaching on-the-job weet Performance Solutions echt de juiste stuur te raken. Zowel bij onze managers, als onze medewerkers. Met Performance Solutions werken we aan concrete ontwikkeling van leiderschap, verkoop, klantgerichtheid en kwaliteit binnen al onze vestigingen."

Jan-Geerloff de Ruiter
Stam Renault Dealers
Algemeen Directeur

Bij circa eenderde van de kopers is de prijs doorslaggevend, maar de helft is gevoelig voor meerwaarde. En toch worden klanten, hun wensen en verwachtingen nog altijd onvoldoende (h)erkend. Alles draait om beleving! Performance Solutions werkt o.a. voor Renault Nederland, Pon Holding en Ford Nederland. We begeleiden importeurs en dealers op weg naar onderscheid en meer tevreden, terugkerende klanten. En zo naar meer omzet en rendement.

VRIJHEID

- Denken in kansen
- Geven en maken van keuzes
- Van 'push' naar 'pull'

Merkwaarden

PASSIE

- Hart voor ontwikkeling
- Gedreven teamspelers
- Aanstekelijk enthousiasme

BETROUWBAARHEID

- Betrouwbare koers
- Aankomst op tijd
- Afspraak is afspraak

AUTHENTICITEIT

- Dicht bij de kern
- Vanuit eigen identiteit
- Geen kunstjes

EERLIJKHEID

- Transparante aanpak
- De juiste prijs
- Op basis van partnership



CENTRAL OFFICE:
HOLLAND OFFICE CENTER
BUILDING 4
KRUISWEG 817
2132 NG HOOFDDORP
THE NETHERLANDS
T +31 (0)23 510 0 510
F +31 (0)23 510 0 515
E INFO@PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU
I WWW.PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU

