



Ready for take off: Yellow Cats Inspiration tour 2013



Het innovatienetwerk Yellow Cats is continu op zoek naar inspiratie en nieuwe inzichten. Iedere bijeenkomst staat er een ander thema centraal: om te leren, te ontdekken, uit te wisselen en toe te passen. Eens per jaar gaan de Yellow Cats op pad; The Inspiration Tour. Dit jaar doken we onder in de wondere wereld van Schiphol.

Innovatie in de praktijk

De dag startte met een ontvangst in een bijzondere locatie, de VIP-lounge en het perscentrum van Schiphol, waar diverse sprekers een uitdagend inkijkje in hun organisaties en hun innovatieprojecten gaven. In hoog tempo wisselden sprekers elkaar af die hun uitdagingen met innovatie in de praktijk met de Yellow Cats deelden.

Nieuwe doelgroepen zetten organisatie op scherp – Schiphol Real Estate



Corine den Hamer van Schiphol Real Estate nam ons mee in de ontwikkeling die doorgemaakt wordt van het denken in aanbod- naar vraaggestuurd werken. Hierdoor worden nieuwe doelgroepen relevant. Waar voorheen vooral naar de huurder als organisatie werd gekeken wordt nu ook ingezoomd op de 'bewoners' van de panden. Het ontwikkelen van services en concepten voor deze groep opent zich een heel nieuwe wereld voor Schiphol Real Estate. De eerste concrete diensten als een fietsenplan en een AH-pick-up point zijn gerealiseerd. Een belangrijke uitdaging is ook het verder kijken dan de gebouwen, juist de ruimte tussen te gebouwen biedt kansen om de bewoners beter van dienst te zijn. Interessant om te zien hoe een onderneming ervoor kiest om met een nieuwe blik naar doelgroepen en markten te kijken en welke kansen en uitdagingen dit biedt.

Service design inzetten voor customer loyalty - Transavia

De tweede spreker was Daan Noordeloos van Transavia. Hoog tempo inspiratie over het slim inspelen op de customer journey om de klantervaring te verbeteren. Naast tal van mooie voorbeelden en ervaringen gaf hij het volgende lijstje waardevolle tips over service design:

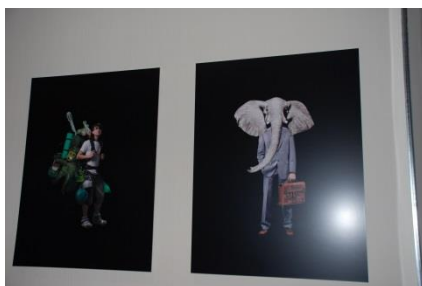
- Bundel pijn en verspreid plezier, zorg voor een piek-end beleving
- Ontwerp services in alle dimensies: visueel, auditief en geur.
- Maak het schaalbaar: voor echte klantenbinding moet 70% van de klanten de experience kunnen ervaren – hero experiences zijn niet voldoende
- Kijk naar de mogelijkheden van een placebo-beleving, hij gaf daarbij het aansprekende voorbeeld van een hotel waarbij een bordje op het bed staat met daarop 'kijk onder het bed' en onder het bed staat dan een bordje met de tekst 'ook hier hebben we schoongemaakt'.
- Bij diensten is het essentieel om personeel te helpen om het goede te doen, geef hen haakjes om op in te spelen. Het meekrijgen en betrekken van medewerkers is een belangrijk aandachtspunt.
- Start klein en ga testen of het werkt! Maak het concreet, tastbaar en financieel.



Innovatie van organisaties vraagt nieuwe werkomgeving - Eckart

Daarna nam Teun van den Dries van Eckart de Yellow Cats mee op een ontdekking van het kantoor / de werkomgeving van de toekomst. Vanuit een visie op de ontwikkeling van organisaties heeft Eckhart een visie op de werkomgeving van de toekomst ontwikkeld. Organisaties gaan van klassieke piramide structuren naar netwerken van clusters, georganiseerd rondom projecten. Waarbij zowel intra- als inter-company structuren ontstaan. Autonomie en entrepreneurship worden steeds belangrijker voor succes en dit uit zich alle facetten van de organisatie en een werkomgeving.

Innovatie = denken, lef, actie en leiderschap – Citizen M



Carel van Houte van Citizen M liet ons de ins en outs van Citizen M zien. Een succesvol hotelconcept ontwikkelt vanuit een scherp inzicht in een specifieke doelgroep en met de overtuiging dat alles anders moet kunnen. De Yellow Cats kregen zowel letterlijk als figuurlijk een kijkje achter de schermen. Carel belichte de verschillende elementen van het concept en nam ons mee naar het hotel op Schiphol voor een rondleiding.

Zijn ervaringen met de ontwikkeling van Citizen M heeft Carel van Houte vertaald naar zes lessen voor innovatie.

- Innovatie is een prioriteit van de directie
- Zet doelstellingen
- Durf te dromen zolang het kan
- Creëer tegenstellingen, trek mensen uit hun comfortzone
- Laat het niet alleen aan de professional over
- Deel!

En tot slot, besef dat innovatie een combinatie is van denken, lef, actie en leiderschap. Al deze vier elementen zijn nodig om succes te realiseren.

Innoveren is doorzetten – Schiphol Retail



Tot slot heeft Gideon Ruig van Schiphol Retail laten zien dat dromen waar kunnen worden ook als de wereld om je heen complex is. Zijn stelling is dat de grootste kwaliteit die je nodig hebt om succesvol te innoveren doorzettingsvermogen is. Ideeën zijn het probleem niet, het gaat om het realiseren. Een waardevolle les, fantastisch geïllustreerd door het verhaal van de realisatie van het idee om een Fokker 100 op het panorama dak van Schiphol te zetten. Niet alleen een technische uitdaging maar door het complexe stakeholderveld ook een inhoudelijke en politieke uitdaging. Ook hier bleek dat het aan je idee verbinden van de juiste mensen een belangrijke sleutel voor succes is.

Verandering van omgeving zorgt voor een frisse blik – Kinetic en Boer Bos



Na een middag op Schiphol waren we toe aan een verandering van de omgeving. De boerderij van Boer Bos was de locatie van het laatste deel van de Inspiration Tour. Boer Bos heeft een boerderij onder de rook van Schiphol waar hij boeren en het inspireren van mensen combineert. In de stal van Boer Bos zijn de Yellow Cats op drie manieren geïnspireerd. Martijn Steur van Kinetic Consultancy deelde tussen de stobalen zijn ervaringen met de ontwikkeling van een nieuw vliegveld in India. Nadat je zijn verhaal hebt gehoord, denk je niet meer zo snel dat een deadline onrealistisch is, ongelooflijk wat daar in korte tijd gerealiseerd is. Daarna hebben de Yellow Cats zittend op stobalen en genietend van een heerlijke maaltijd hun ervaringen en inzichten onderling besproken. En ten slotte heeft Boer Bos verteld over zijn ervaringen en manier van denken.

Een verhaal om lang over na te denken en wat eigenlijk iedereen zelf een keer moet gaan ervaren. Een paar van zijn uitspraken om even over na te denken. 'We zien wel' een uitspraak die irritant is maar ook effectief is. Juist door af te wachten lossen dingen zich op of komen er nieuwe kansen. 'Werk vanuit een heldere missie en probeer mensen zelf te laten bedenken wat ze moeten doen, dan ontstaan de mooiste dingen'. En tot slot 'zeg nooit nee, maar altijd nog niet', dan creëer je kansen, met nee sluit je wegen af!

De presentaties zijn hier terug te vinden: <http://www.yellowcats.nl/bijeenkomsten.html>

Dorien van der Heijden en Karin Rigterink E: km@yellowcats.nl