

IN DE BOEKEN

RECENSIE - KEY PERFORMANCE ILLUSIES

Ment Kuiper

Coen de Bruijn durft het aan om een boek te schrijven over een onderwerp waarvan iedere marketingprofessional zegt dat het belangrijk is: key performance indicatoren (KPI's). Maar als puntje bij paaltje komt, hebben we als professionals best moeite om aan te geven wat het resultaat of de 'performance' van een strategie zal zijn, en om daarop te worden aangesproken. We praten liever achteraf iets recht wat krom is.

Metten is weten. Dat zijn de eerste woorden die De Bruijn uitspreekt in *Key Performance Illusies*. En daar gaat hij vervolgens vol voor. Vanuit de uitleg van een KPI tot en met de wijze waarop de KPI de wereld verandert. Een KPI is 'een instrument ... dat meet hoe iets of iemand het doet', aldus De Bruijn. Dat klinkt voor gevorderde professionals wat eenvoudig. Maar eenvoud siert de mens. Aan de hand van voorbeelden legt de auteur vervolgens uit wat mogelijke KPI's kunnen zijn vanuit vijf verschillende managementgebieden, te weten: klant, proces, mensen, financieel, en markt.

Het is goed om te zien dat er vanuit het KPI-denken niet alleen wordt gedacht aan de manier waarop je een KPI definieert en toepast. Het gaat erom dat je de mensen in je organisatie mee krijgt. Essentieel is dan dat je geen KPI's gebruikt die we overschatten; voorbeelden daarvan zijn onder andere de Net Promoter Score, de beurskoers en peilingen. De Bruijn bespreekt ook de verschillende managers in een organisatie en bekijkt, op basis van managementstijl, welke KPI voor hen de meeste impact heeft.



Om mensen te overtuigen en KPI's ook daadwerkelijk te laten spreken, heeft de auteur gekeken naar de impact van KPI's. Zijn er scherpe definities vastgelegd? En welke bijbehorende meetfactoren worden er gehanteerd? Het is bovendien belangrijk om erop te letten dat het 'KPI-denken' geen vastgeroest instrument wordt in de organisatie en de strategie – vastgeroest in de zin van 'we doen het omdat het moet, maar we weten eigenlijk niet waarom'.

De lezer krijgt veel goed bruikbare uitkomsten aangereikt. In elk geval zet het boek je aan het denken: hoe kun je meer vat krijgen op je eigen strategie? Tot besluit geeft De Bruijn negen lessen mee. Ik zal ze hier niet allemaal noemen, want ik vind dit boek een aanrader, maar lessen als 'fouten maken mag' en 'omarm onzekerheid' spreken mij, naast de andere zeven lessen, zeker aan.

Key Performance Illusies is een boek dat een bijdrage levert aan het meetbaar maken en houden van onze strategieën, op welk niveau dan ook. Ik kan me ook voorstellen dat het volgende boek een KPI-canvas bevat met een aantal voorbeelden en cases waar we dan van A tot Z in worden meegenomen.

Ment Kuiper is bedrijfskundige en Register Marketeer.

KEY PERFORMANCE ILLUSIES

COEN DE BRUIJN

GEBONDEN, 208 BLZ., NEDERLANDS, VAN DUUREN MANAGEMENT, 1E DRUK, 2019

9789089654618

€ 29,99

IN DE BOEKEN



STRATEGIE

WINNEN MET KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

WILLEM PETER DE RIDDER

PAPERBACK, 200 BLZ., NEDERLANDS,
MANAGEMENT IMPACT, 1E DRUK, 2020
9789462763753

€ 24,50

In *Winnen met kunstmatige intelligentie* van Willem Peter de Ridder lees je welke nieuwe businessmodellen mogelijk zijn dankzij kunstmatige intelligentie, hoe je een organisatie verandert naar een organisatie die draait op data en kunstmatige intelligentie, en wat de impact is op de arbeidsmarkt. Maar er is ook aandacht voor de gevaren, de ethische consequenties en de machtsverschuiving in de wereldeconomie.

Transformatie van een organisatie is moeilijk, maar stilzitten is geen optie voor wie ook in de toekomst relevant wil blijven.



ORGANISATIE

DE EMPATHISCHE ORGANISATIE

HENK NOORT

GEBONDEN, 288 BLZ., NEDERLANDS,
NUBIZ, 1E DRUK, 2020
9789492790217

€ 26,99

Uit talloze studies blijkt dat empathie de tevredenheid en loyaliteit van klanten en medewerkers substantieel verhoogt. Het vergroot ook de slagingskansen van nieuwe producten, diensten en campagnes aanzienlijk, en het maakt leiderschap veel effectiever. Daarom groeien empathische organisaties wel twee keer zo snel en maken ze vijftig procent meer winst. En het mooie is: iedereen kan het leren!

Dit boek bevat veel verrassende onderzoeksresultaten en herkenbare praktijkvoorbeelden. Aan de hand van verhelderende inzichten laat Henk Noort zien hoe jij jezelf én je organisatie empathischer en daarmee succesvoller kunt maken.



LEIDERSCHAP

DE JUISTE VRAAG

JORIS BRENNINKMEIJER, MIEKE
VOOGD

PAPERBACK, 260 BLZ., NEDERLANDS,
MANAGEMENT IMPACT, 1E DRUK, 2019
9789462763258

€ 29,50

Goede vragen hebben van nature iets onontkoombars. Ze blijven je aandacht trekken, hangen aan je, laten je niet los. 'Waar verlang je naar?' 'Wat doe jij waardoor hij zo vreemd reageert?' 'Hoe zou het zijn om er anders naar te kijken?' Een krachtige vraag is onweerstaanbaar. Je blijft ermee bezig totdat je weet hoe je ermee verder wilt. Dit boek geeft inzicht, houvast en inspiratie voor iedereen die zich hier verder in wil ontwikkelen. Het bevat een rijk overzicht van invalshoeken, methodieken en soorten vragen. De beste investering die je kunt doen als je regelmatig coachende gesprekken voert!



MENSEN

SAMENWERKEN VOOR GEVORDERDEN

ANNEMIEKE FIGEE, LEONIE VAN RIJN
PAPERBACK, 160 BLZ., NEDERLANDS,
FIRIJN, 1E DRUK, 2019
9789082727777
€ 22,95

In *Samenwerken voor gevorderden* krijg je praktische tips om de samenwerking met je collega's structureel te versterken. Figee en Van Rijn doen dit aan de hand van twintig herkenbare verhalen over samenwerken. Ze leggen uit hoe $1 + 1$ echt 3 wordt, zodat mensen samen topprestaties kunnen leveren.

Dit boek geeft niet alleen meer zicht op je eigen rol in de samenwerking, maar ook op de rollen van anderen. Hoe wend jij de kracht van het hele team aan, ook als je geen leidinggevende bent en dus niets kunt afdwingen?



VERANDEREN

WAAROM UW OPLOSSING HET PROBLEEM IS

FILIP VANDENDRIESSCHE, RIK MOONS, E.A.
PAPERBACK, 200 BLZ., NEDERLANDS,
LANNOOCAMPUS, 1E DRUK, 2020
9789401463706
€ 29,99

Output beschrijft 'het gewenste resultaat', input beschrijft 'hoe' we dat resultaat bereiken. Tot waar mag een leider sturen? Effectieve leiders sturen op output en laten de input los. Aan de hand van ruim honderd voorbeelden uit diverse bedrijfstakken behandelen Vandendriessche en Moons in *Waarom uw oplossing het probleem is – Magistraal ondernemen met het input-outputmodel* het concept van 'outputformulering'. Met minder cijfers, minder vraagtekens en een gemotiveerder team tot gevolg. Een leider kan zich permitteren geen oplossingen te hebben, maar geen criteria hebben is onacceptabel. De

auteurs kaderen hun model binnen de concepten van situationeel leiderschap. Ze dagen de lezer uit om meer en beter te delegeren, en ze illustreren het proces van veranderen met en zonder macht. Met het input-outputmodel evolueert een manager tot leider van haar/zijn team.