

DE KRACHT VAN PERSOONLIJK CONTACT

Op een wereldwijde markt moeten organisaties anders communiceren met collega's, leveranciers/partners en klanten, omdat de afstand tussen hen vaak erg groot is. Met de steun van Cisco onderzocht The Economist Intelligence Unit wereldwijd wat 862 zakelijk leiders vinden van **persoonlijke contact en de invloed hiervan op meer dan dertig bedrijfsprocessen**. Wat was de uitkomst? Is persoonlijke communicatie echt zo belangrijk als we denken?

PERSOONLIJK CONTACT IS BELANGRIJK

Zakelijk leiders vinden vrijwel unaniem dat persoonlijke communicatie effectiever, krachtiger en bevorderlijk voor succes is:



75%

gelooft dat persoonlijke samenwerking van wezenlijk belang is.



54%

vindt dat betrokkenheid en focus essentieel zijn voor de communicatie.



82%

had het idee dat ze beter werden begrepen na persoonlijk contact.

BELANGRIJKSTE MOTIVATIES VOOR PERSOONLIJKE INTERACTIE

De **BELANGRIJKSTE DRIE MOTIVATIES** voor persoonlijke interactie tussen klanten, partners en collega's zijn:

1

Efficiënter oplossen van grote problemen.

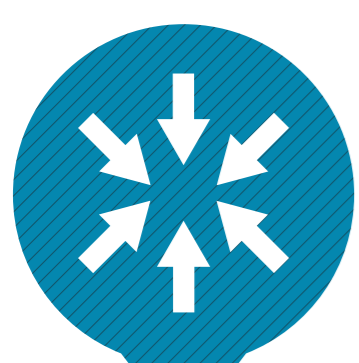
2

Aangaan van langdurige relaties.

3

Snel problemen oplossen of kansen creëren.

Dit vindt men belangrijk voor een geslaagde communicatie:



92%

Betrokkenheid en focus op gedeelde informatie



81%

Manier van spreken



81%

Gezichtsuitdrukkingen



72%

Woordkeuze



72%

Onbewuste lichaamstaal



67%

Bewuste bewegingen of gebaren

4 VAN DE 6

belangrijkste voorwaarden voor het opbouwen van een relatie kunnen niet worden bereikt zonder persoonlijk contact. Dit vereist een rijke communicatieomgeving.

BEDRIJFSPROCESSEN DIE PERSOONLIJK CONTACT VEREISEN

Leidinggevend vinden dat persoonlijke samenwerking met collega's, klanten en partners van essentieel belang is voor meer dan 50 PROCENT van de belangrijkste strategische en tactische bedrijfsprocessen.

PROCESSEN WAARVOOR PERSOONLIJK CONTACT ESSENTIEEL IS:



Kick-offs nieuwe projecten



Eerste vergaderingen



Brainstormen over nieuwe ideeën of innovaties



Oplossen van problemen met vele anderen



Crisismanagement



Teamleden coachen

PROCESSEN WAARVOOR PERSOONLIJK CONTACT BELANGRIJK IS:



Contractverlenging



Strategische planning of discussies



Ontmoeten van nieuwe klanten



Gezamenlijke ontwikkeling van projectplannen



Contractuele overeenkomsten of aanpassingen

HET GROTE DISCUSSIEPUNT

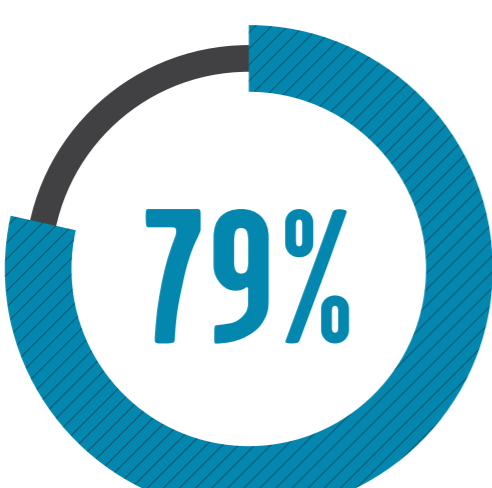


73 PROCENT van de zakelijk leiders vindt dat persoonlijke communicatie de meeste impact heeft.

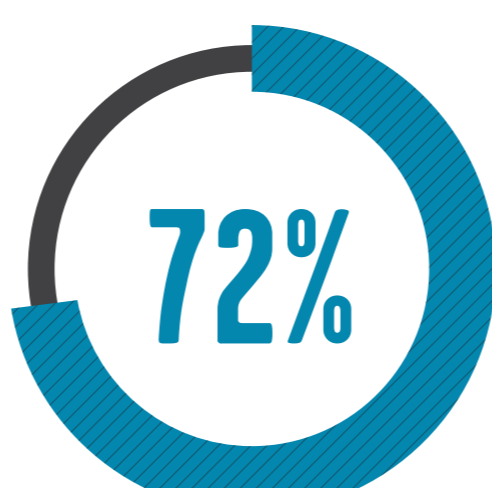


Toch verloopt meer dan 60 PROCENT van de communicatie niet in real time. Hoe zit dat?

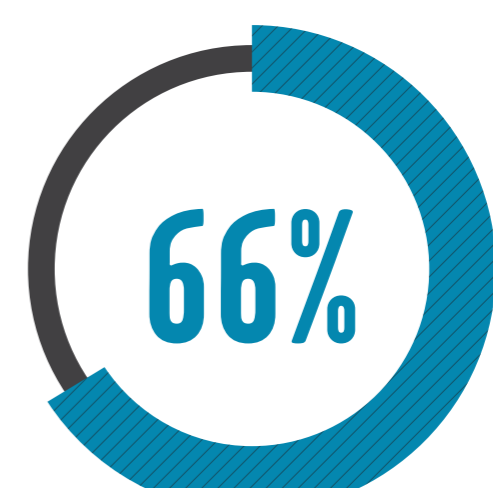
PERCENTAGE VAN ZAKELIJK LEIDERS DAT VINDT DAT PERSOONLIJK CONTACT MEER IMPACT HEEFT DAN E-MAILS, TELEFOONTJES OF WEBVERGADERINGEN MET DE VOLGENDE GROEPEN:



Klanten



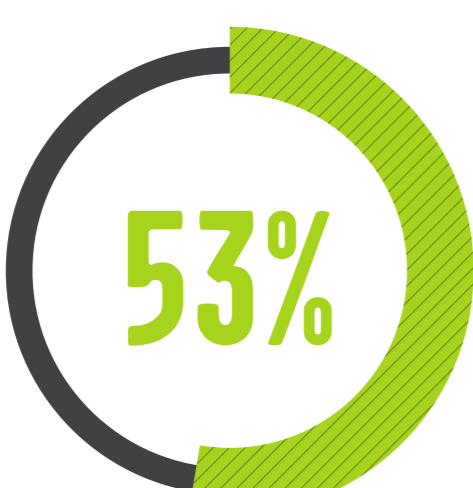
Collega's



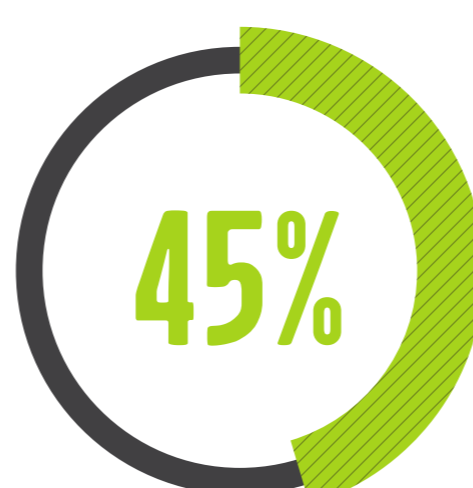
Partners/leveranciers

DE KRACHT VAN PERSOONLIJK CONTACT OM UW BEDRIJF TE VERBETEREN

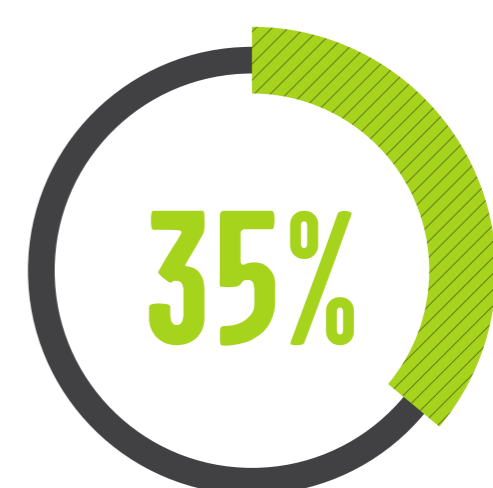
Besluitvormers die telepresence gebruiken om persoonlijk contact te simuleren, plukken hier de vruchten van:



is het er zeer mee eens dat video rijkere, productievere relaties mogelijk maakt met collega's, klanten en leveranciers.



is het er zeer mee eens dat video tijd bespaart.



is het er zeer mee eens dat video geld bespaart.

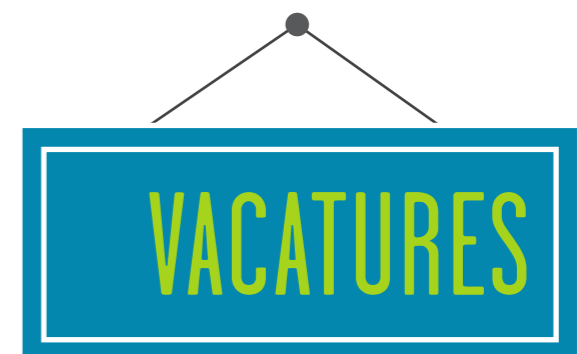
Bovendien vinden besluitvormers dat telepresence:



relaties en spontane wereldwijde vergaderingen verbetert.



de time-to-market versnelt, met meer R&D en persoonlijke brainstormsessies.



meer talent oplevert, omdat er geen geografische beperkingen zijn bij de werving.

Persoonlijke communicatie op schaal kan leiden tot superieure resultaten. Wat is de toekomst van bedrijven die overstappen op persoonlijk contact?

LEES MEER OP – www.cisco.com/web/telepresence/economist.html