



Courage!

...over nieuwlichters en dwarsliggers

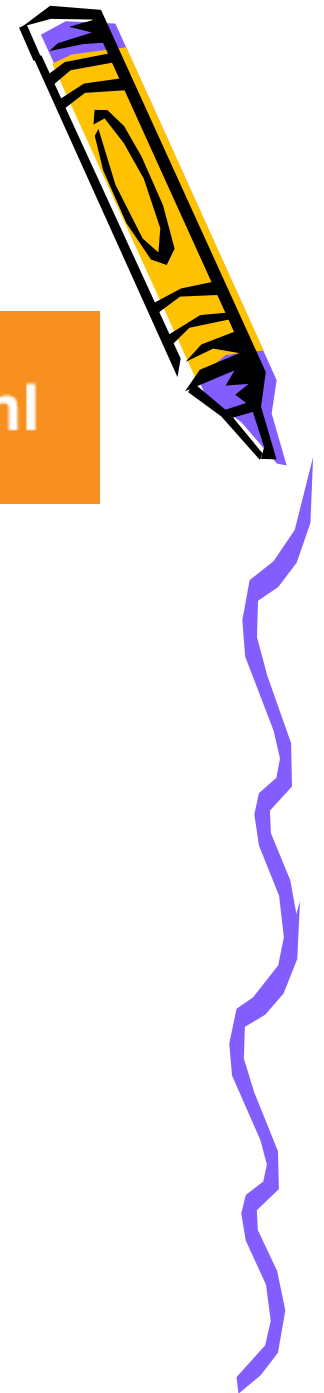
Ruud Roemer

CRM Inspiration, 7 april 2010

CRM Inspiration april 2010



- Thema: "CRM en *Paradigm Shift*"
- "...over het realiseren van doorbraken binnen de wereld van klantgericht ondernemen"



En om te beginnen...



- een korte verkenning van de betekenis van het perspectief...
- ...iets over inspirerende vernieuwers en ideeën...
- ...en de praktische betekenis voor anders werken en anders leren



Even voorstellen...



- Ruud Roemer
- ...ontwikkeling van leiderschap in (kennis-intensieve) organisaties die klantgericht willen ondernemen



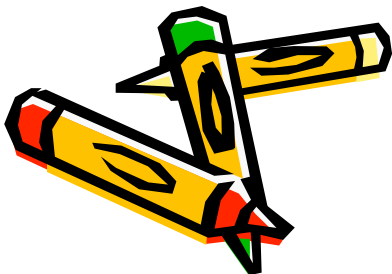
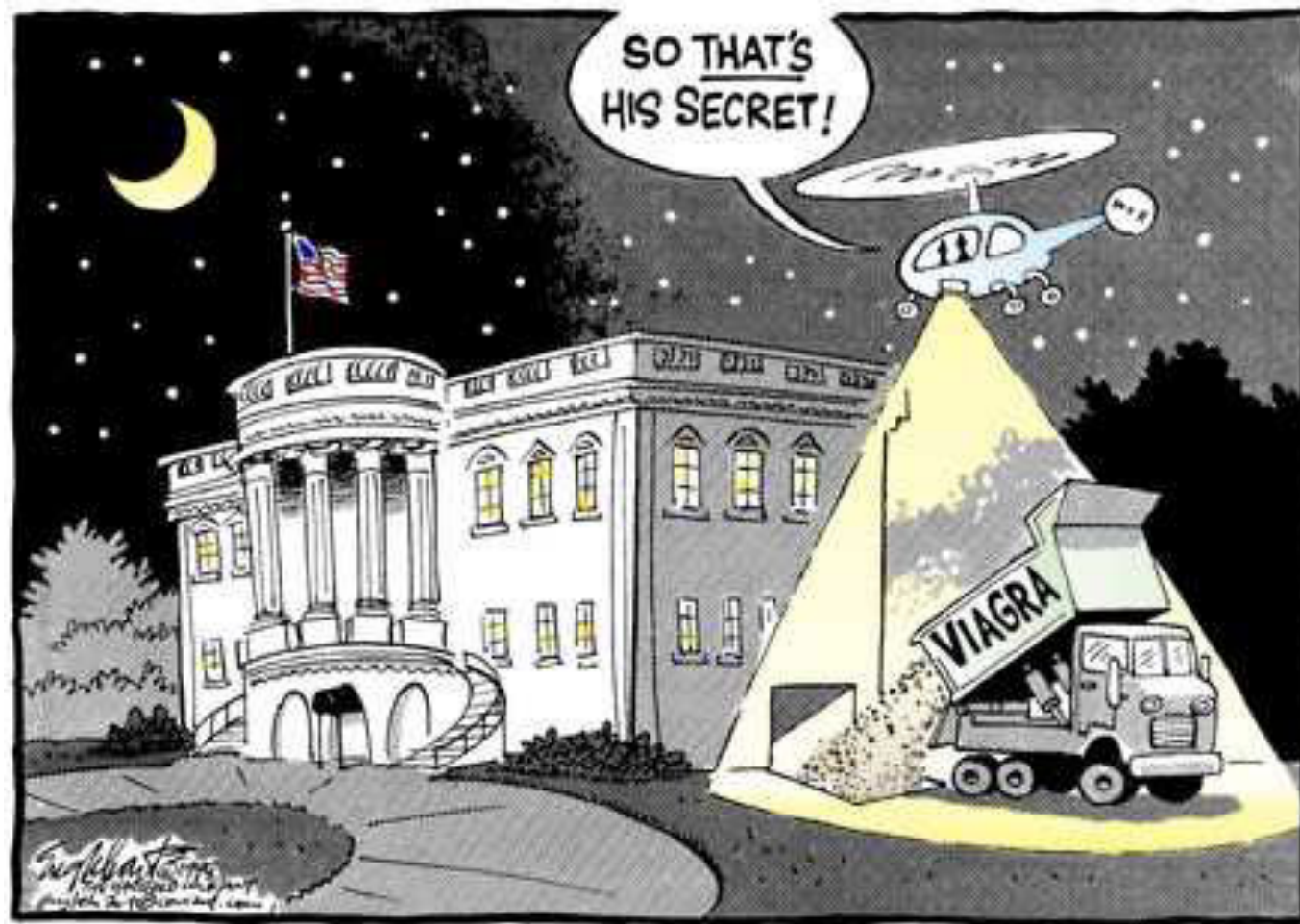
courage!consult

EMPOWERING LEADERSHIP
TO DRIVE INNOVATION

Copyright © 2010 **Courage! Consult B.V.**

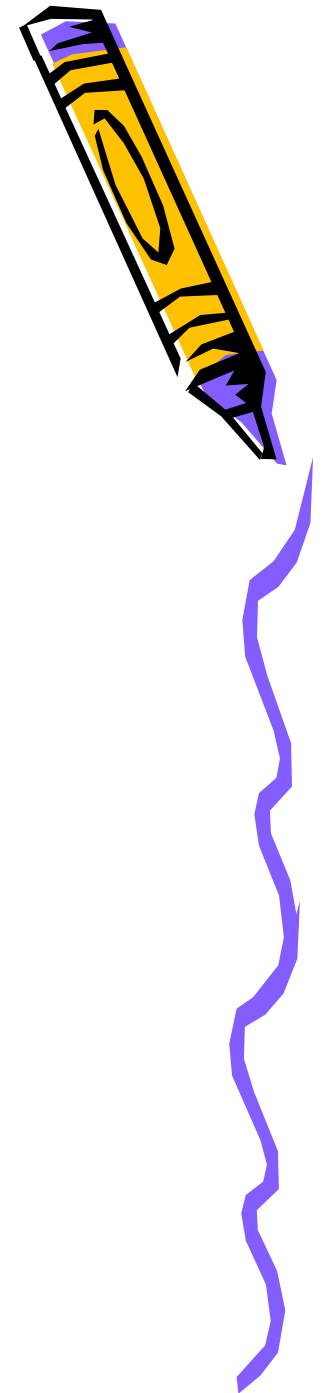
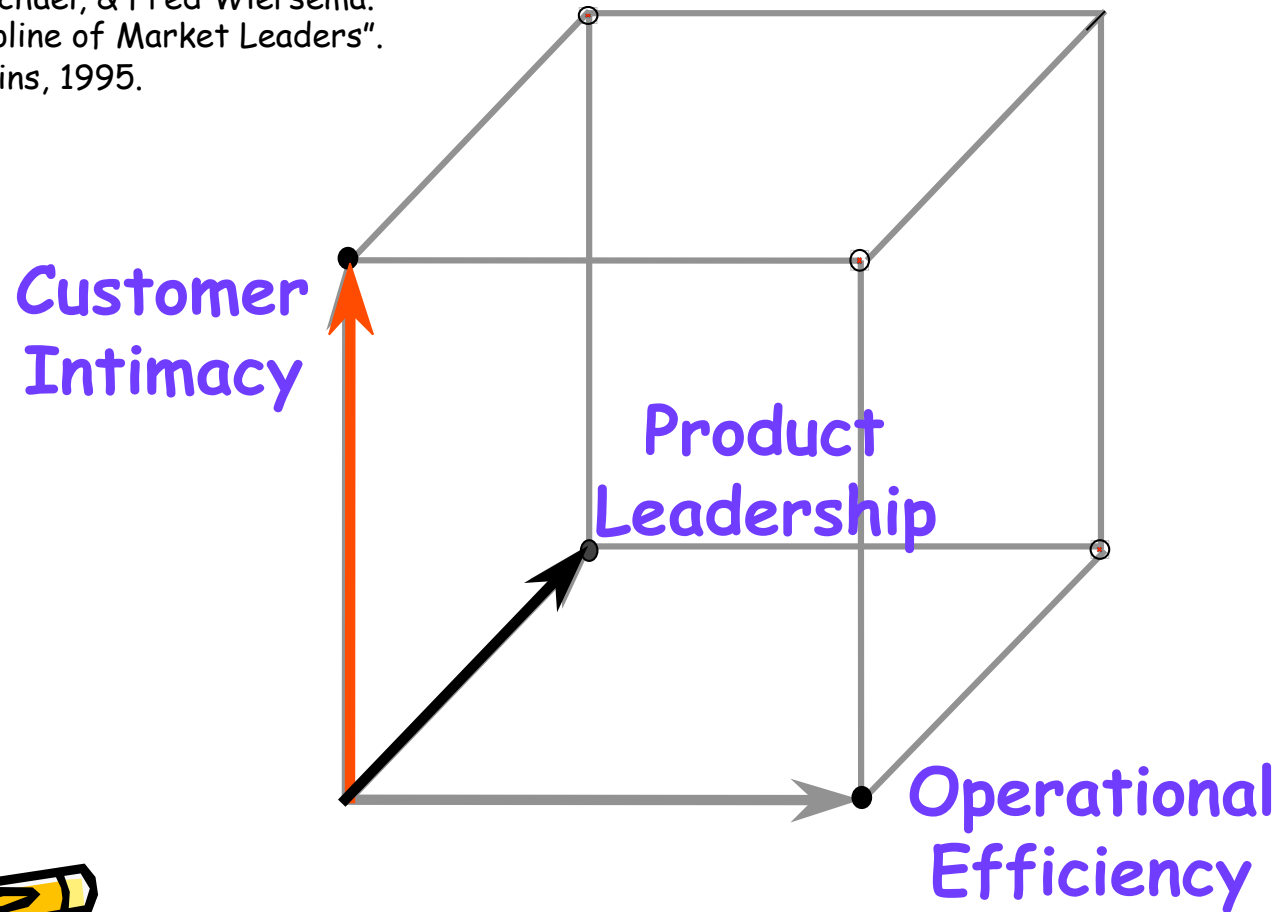


Achtergrond in farma

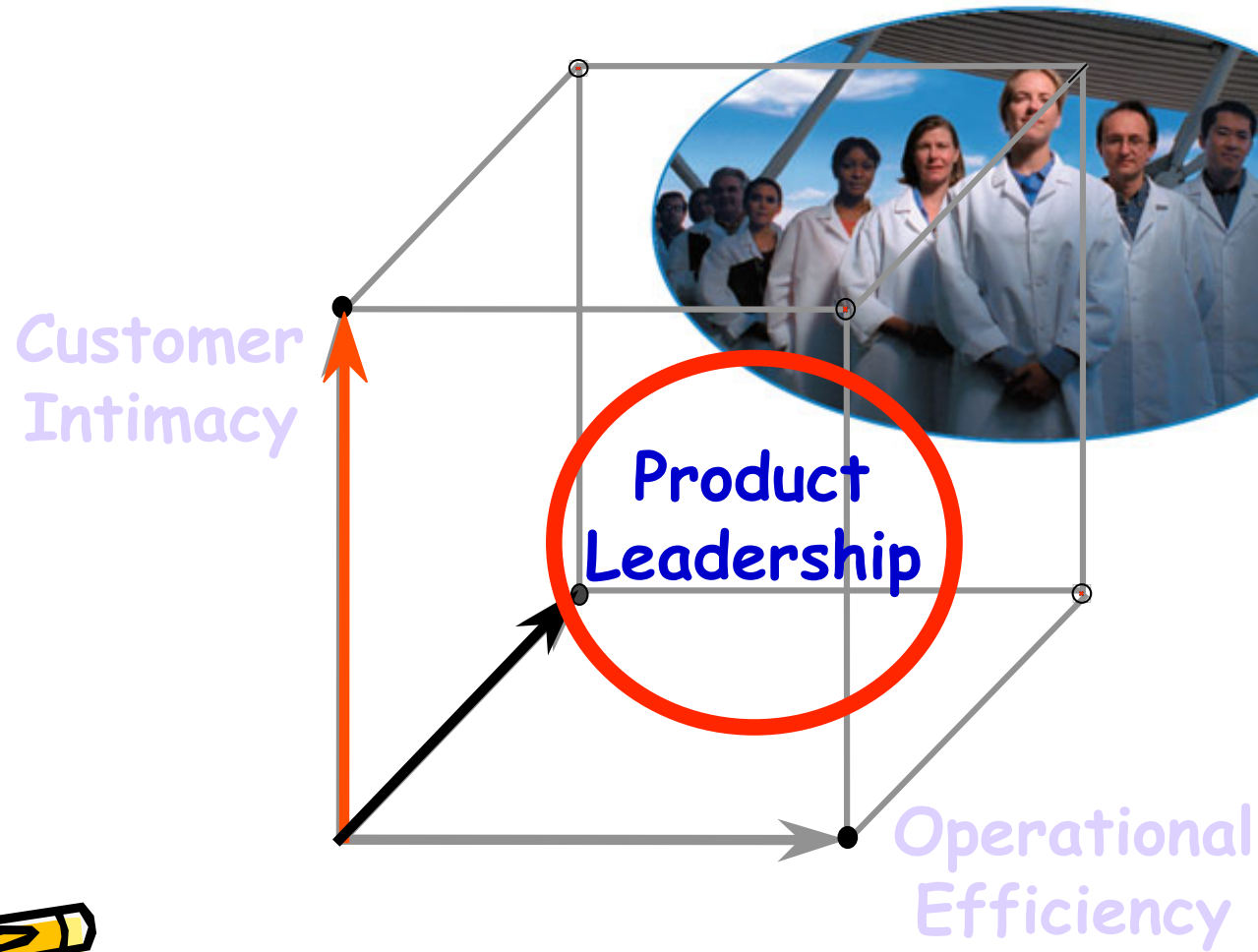


Value Disciplines...

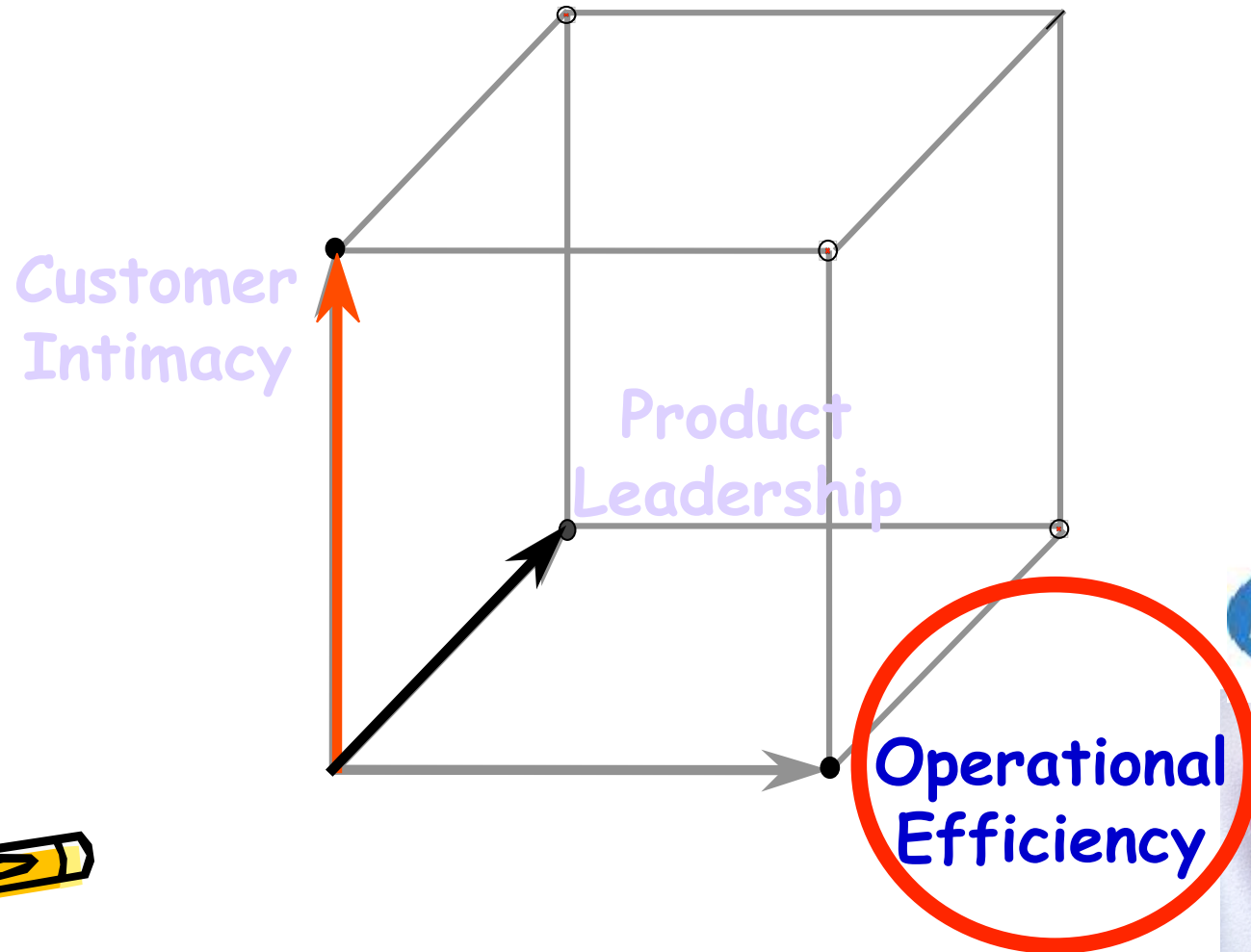
Treacy, Michael, & Fred Wiersema.
"The Discipline of Market Leaders".
HarperCollins, 1995.



Value Disciplines...



Value Disciplines...



Farmaceuten breken met eigen code door artsen te fêteren

Medicine, Business

The Truth About the Drug Industry: How They Deceive Us, and What to Do About It
Marcia Angell, 305 pp, \$24.95
1848-5, New York, NY, Random House

The Guardian

In the time it takes you to read this article Pharmaco will make \$250,000. So does it have a duty to provide cheap drugs to the poor?

Van onze verslaggeefster
Jet Bruinsma
AMSTERDAM

De farmaceuten
Bayer

Kort geding tegen pillenfabrikant

Huisarts erg

door Joop Bouma
GOUDA - Pillenfabrikant gaat door met het betalen van reclamebijdragen voor geneesmiddelen. Dolkers krijgen nu een euro als ze komen luisteren naar een marketingvergadering over een pijnstiller die op de markt is. Een generaal huisarts spant een kort geding aan tegen het bedrijf.

Als Joseph Goebbels vandaag zou leven, zou hij voor een farmaceutisch bedrijf werken.
(HUMO, november 2004)

De smeerolie van de pillenfabrikant

'Artsen zakken langzaam weg in het drijfzand, zonder dat ze het doorhebben'
Wie ziek is, moet alleen maar betalen. Een horloge, een fles wijn, een weegschaal, een skibril; het zijn slechts enkele voorbeelden uit een inventarisatie van het Nederlands Instituut voor Geneesmiddelengebruik.

Farmacie zoekt zelf een tovermiddel

Industrie in crisis door affaires, boetes en gebrek aan nieuwe medicijnen



Blind, doof, dom... waarom?

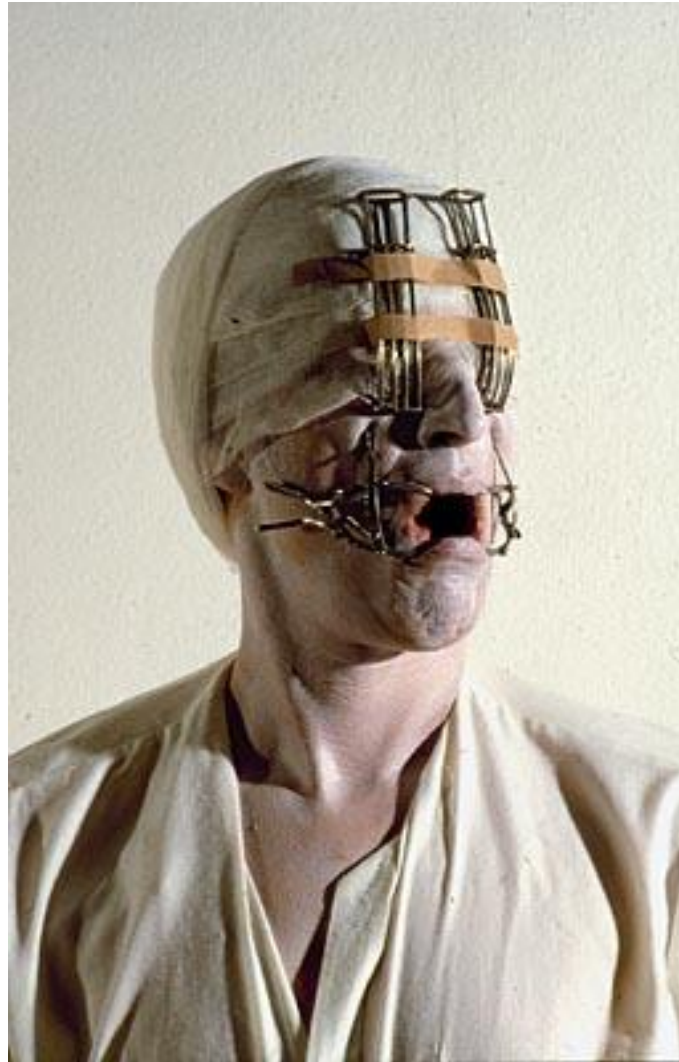
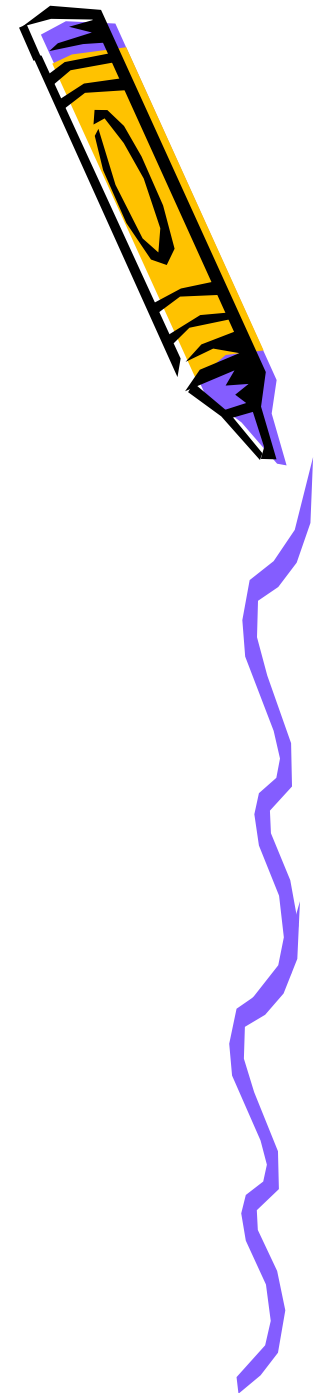
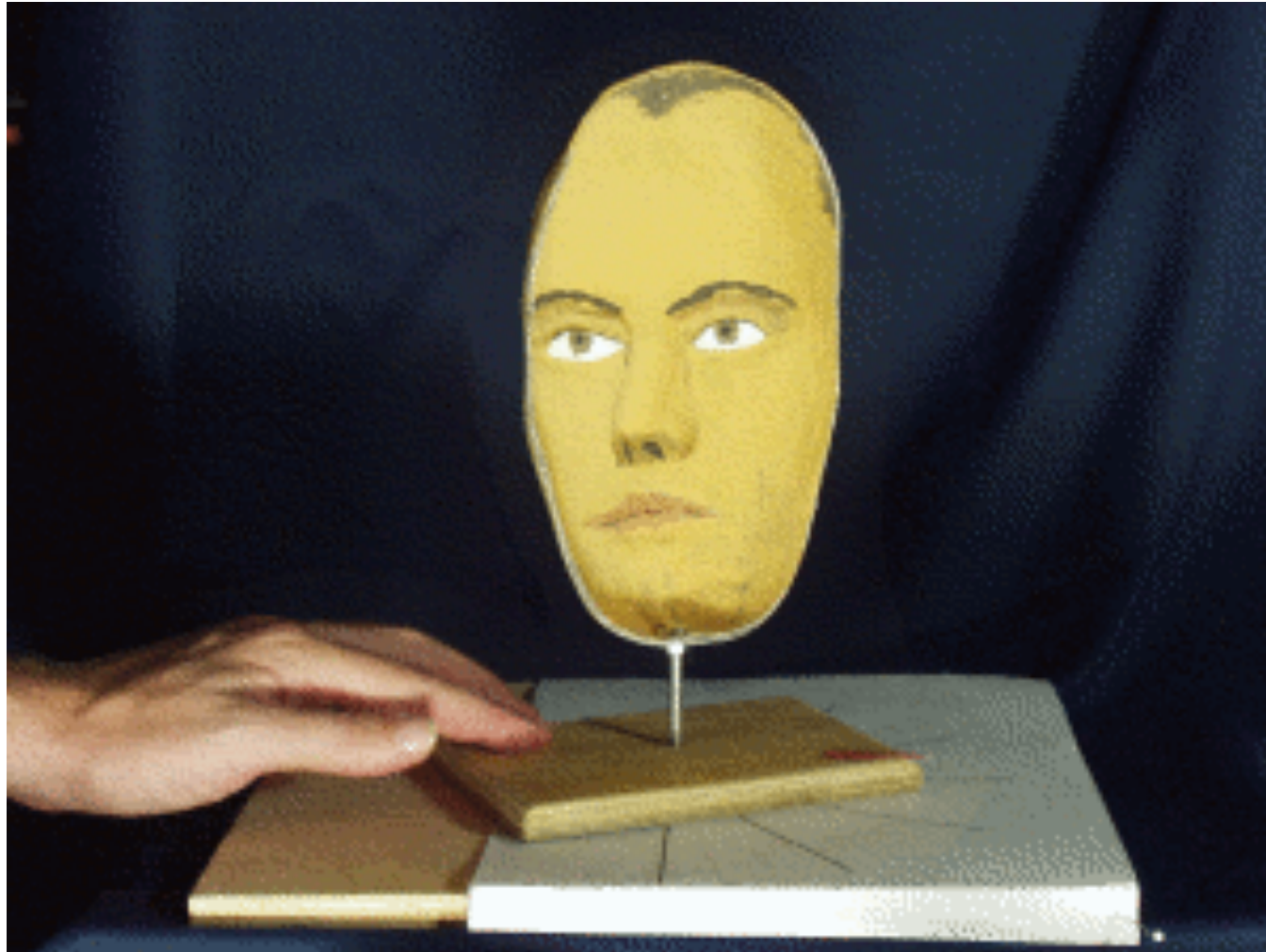


Image: © Gottfried Helnwein

Copyright © 2010 **Courage!** Consult B.V.

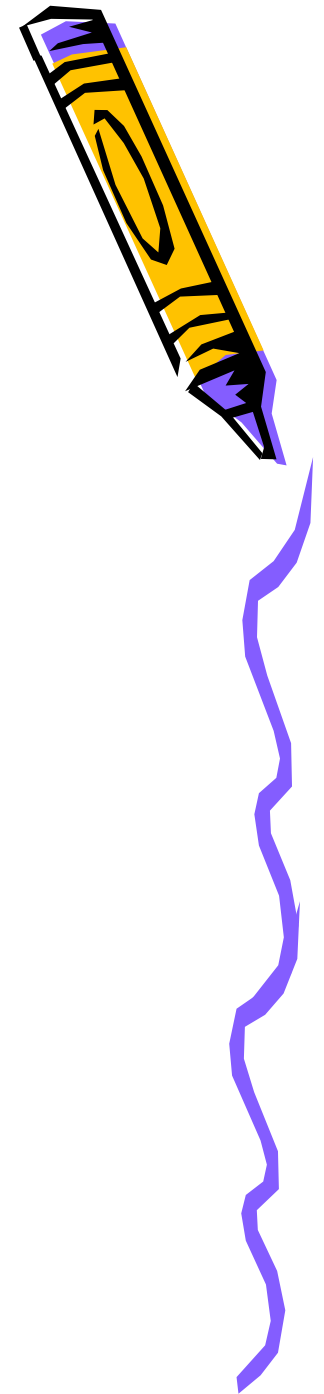


Kwestie van perspectief...



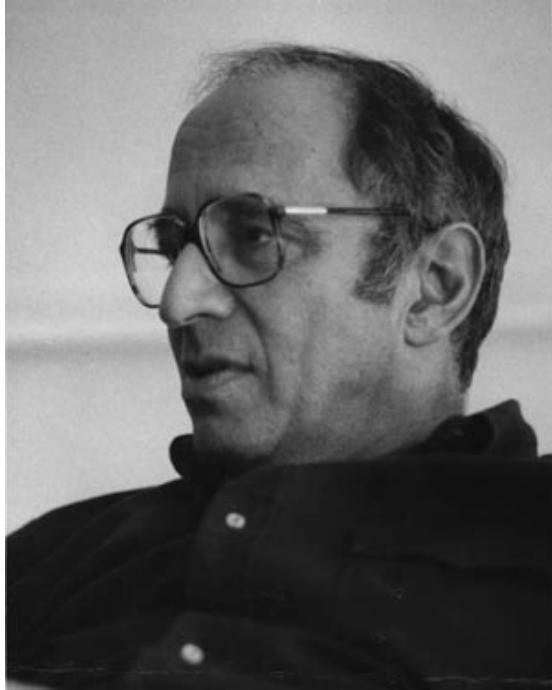
Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.

De vraag is: wat *wil* je zien?

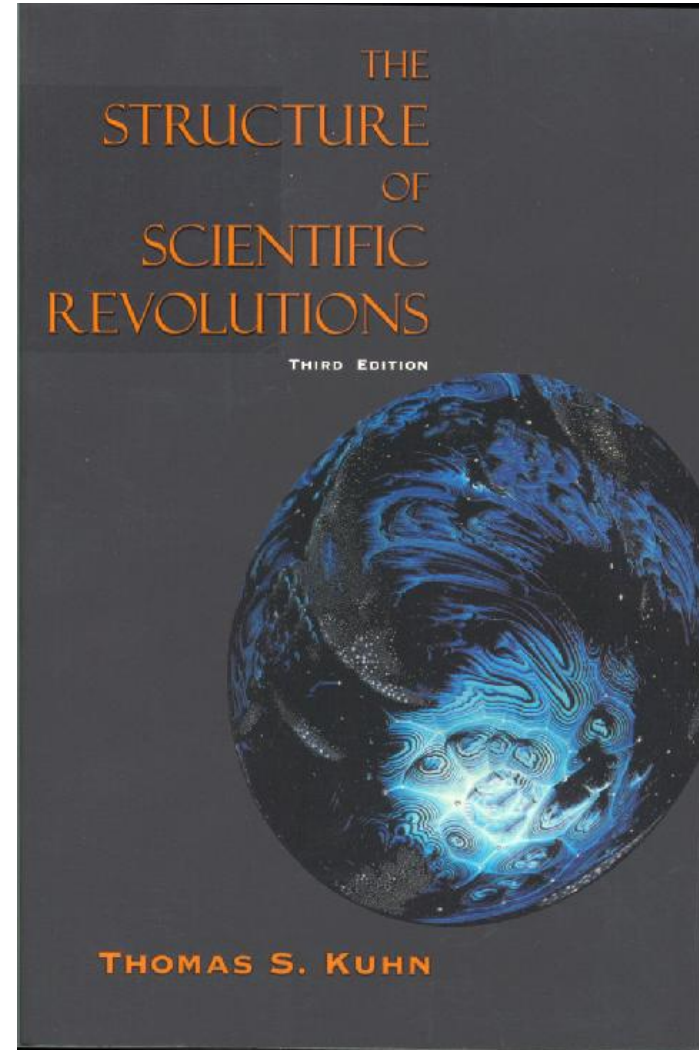


Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.

Paradigm Shift



Begrip "Paradigma" in 1962 geïntroduceerd door Thomas S. Kuhn, Harvard University

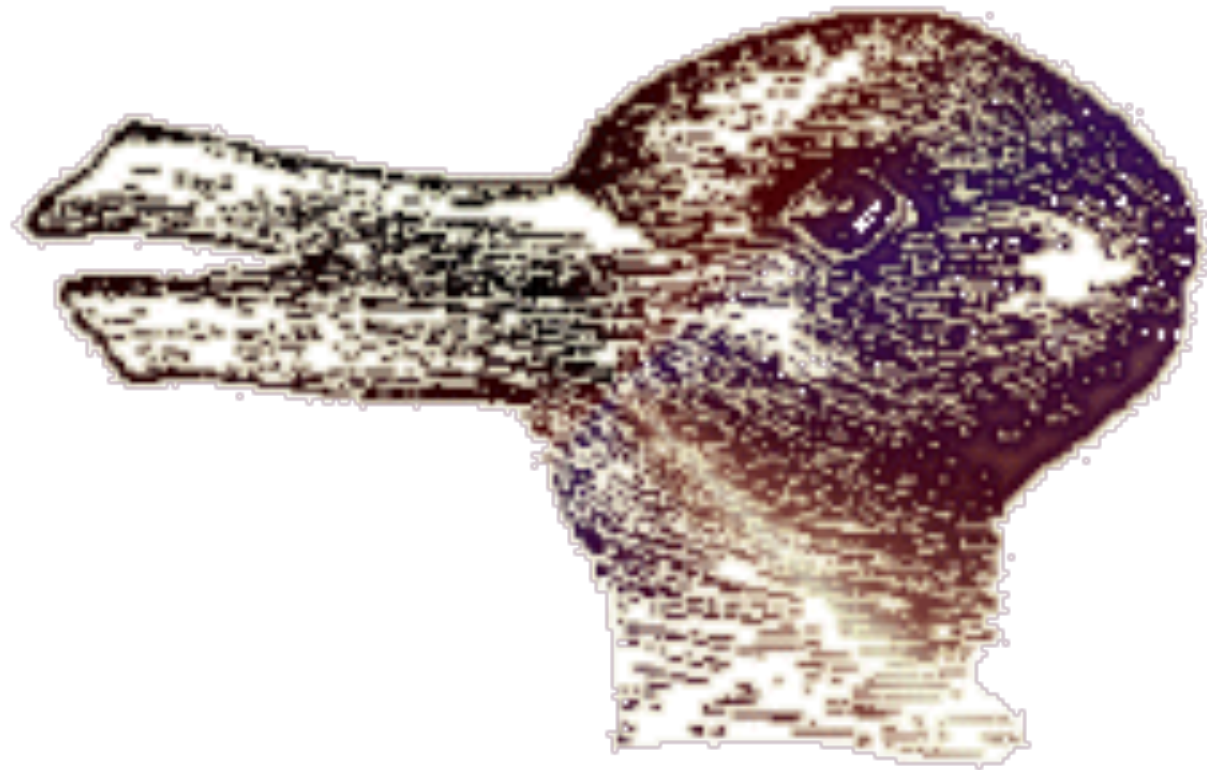
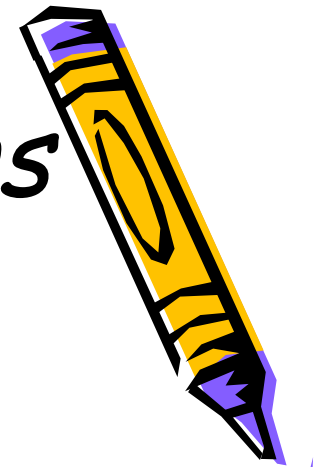


Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.



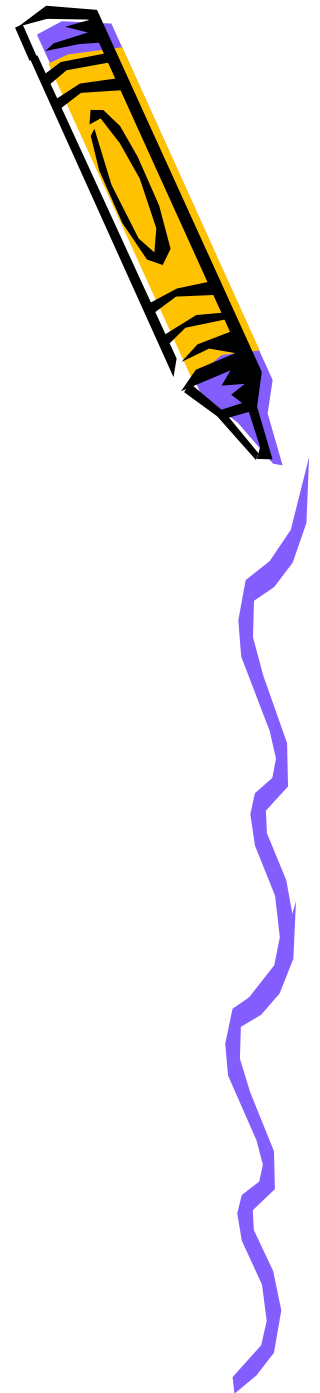


*... "a change in basic assumptions
within the ruling theory of
science"*

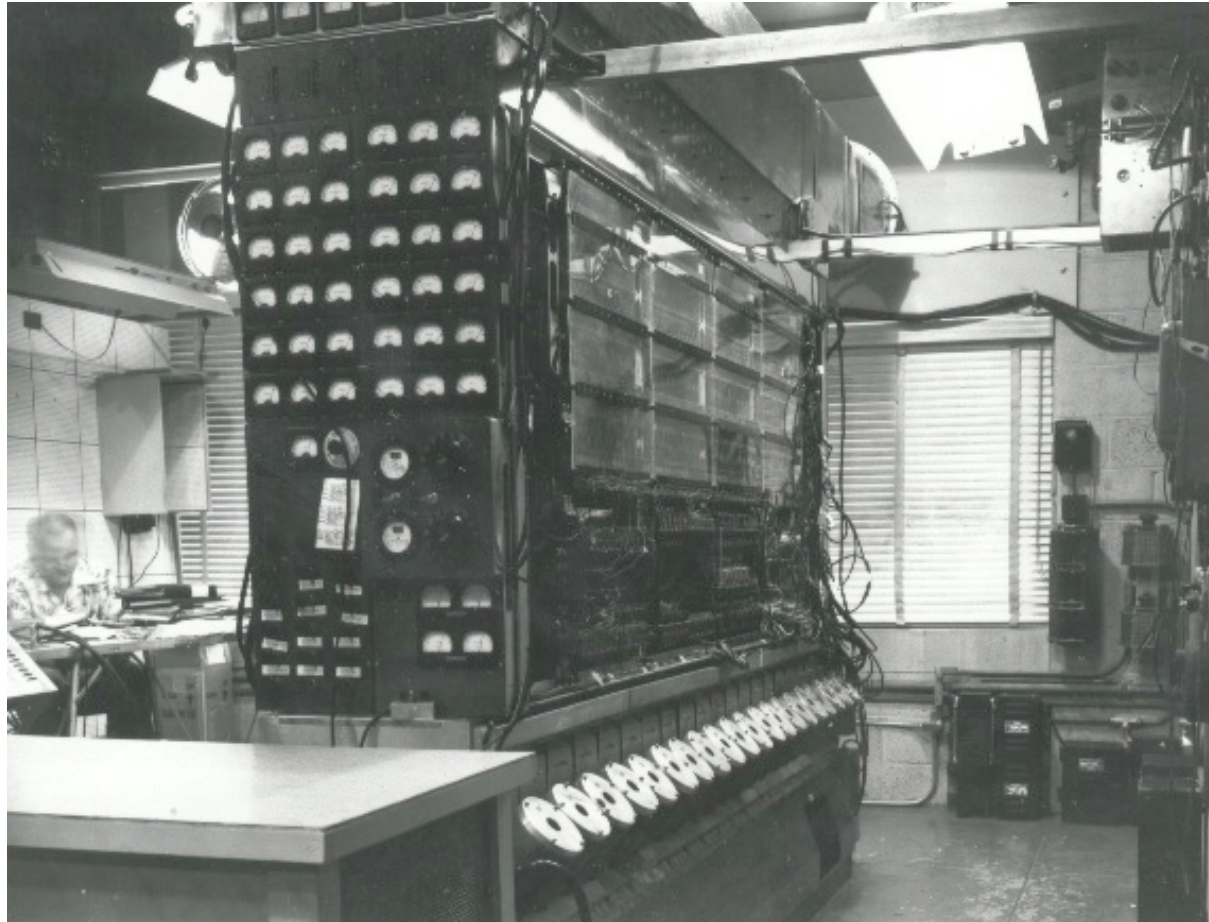


Paradigm Shift gaat over...

- ...een radicaal andere manier van kijken
- ...de kijker, niet de theorie
- natuurwetenschap
- maar later algemeen gebruikt...
- en sinds de jaren '90 in marketing

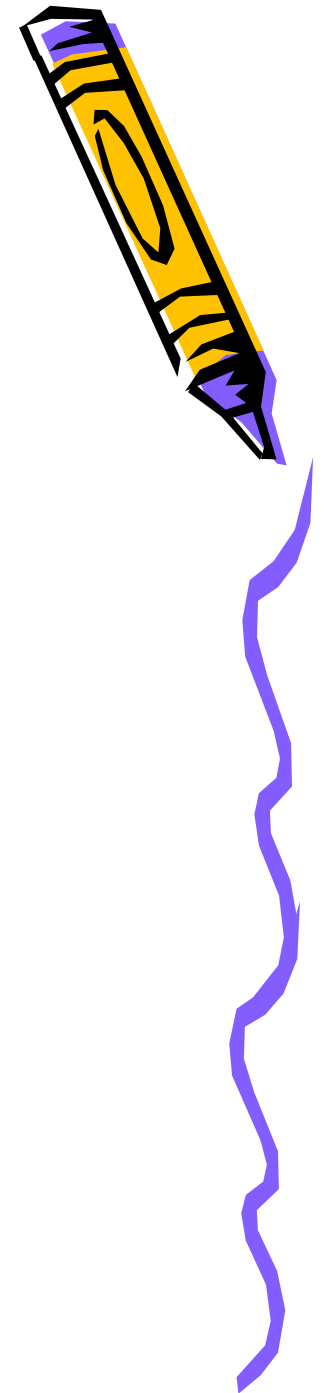


IAS, de eerste computer



Copyright of the Archives of the Institute for Advanced Study (Princeton)

Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.



1954 Issue of Popular Mechanics



Scientists from the RAND Corporation have created this model to illustrate how a "home computer" could look like in the year 2004. However the needed technology will not be economically feasible for the average home. Also the scientists readily admit that the computer will require not yet invented technology to actually work, but 50 years from now scientific progress is

En wat betekent dat?



Paradigm Shift?



Hoezo... *Paradigm Shift?*



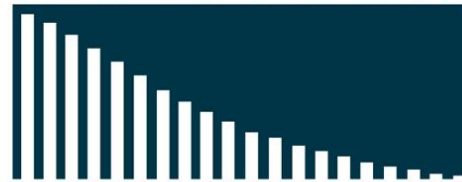
CRISISLER



Ferrari

DOWNJONES

FIASCO SYSTEMS

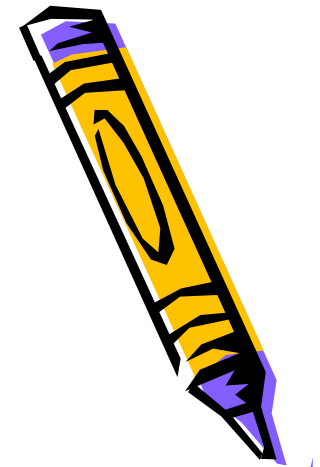


NOKIA
Disconnecting People

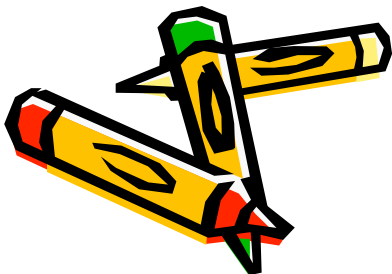


xerox 

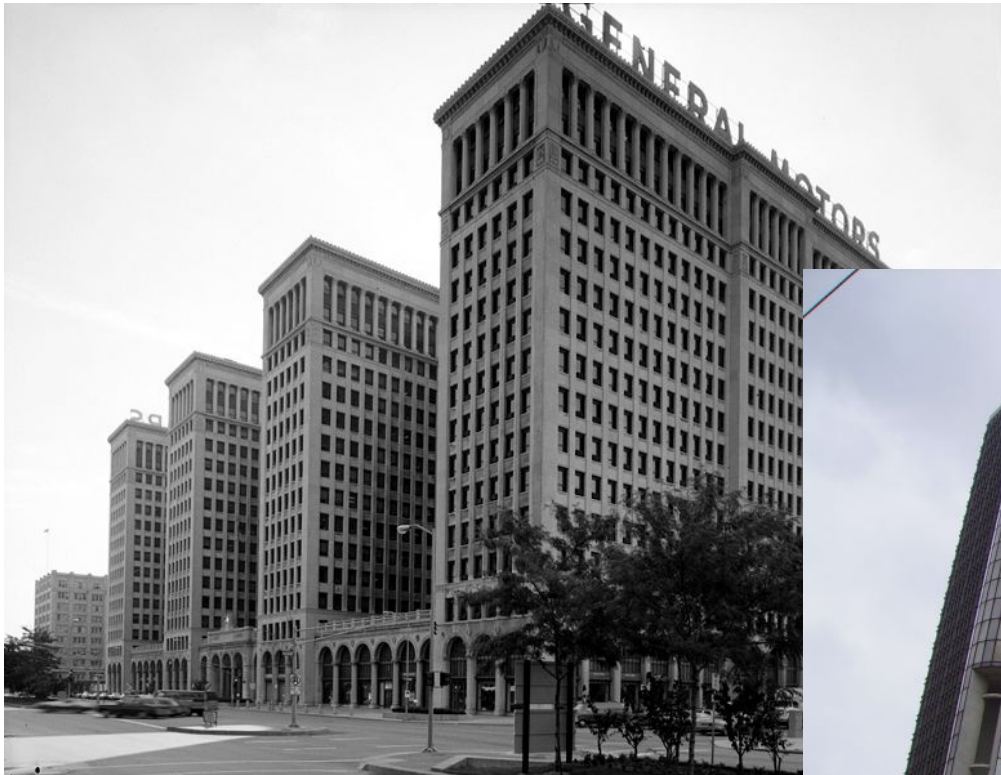
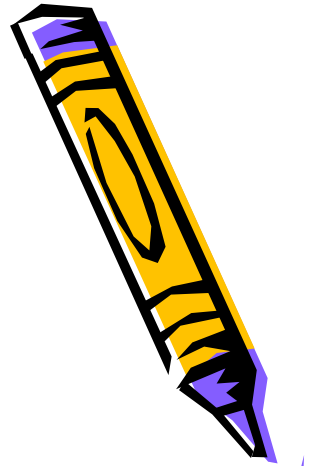
BAD YEAR



Een keerpunt?



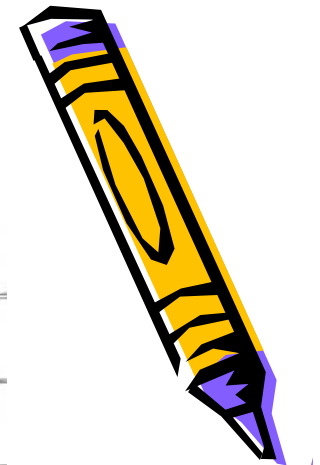
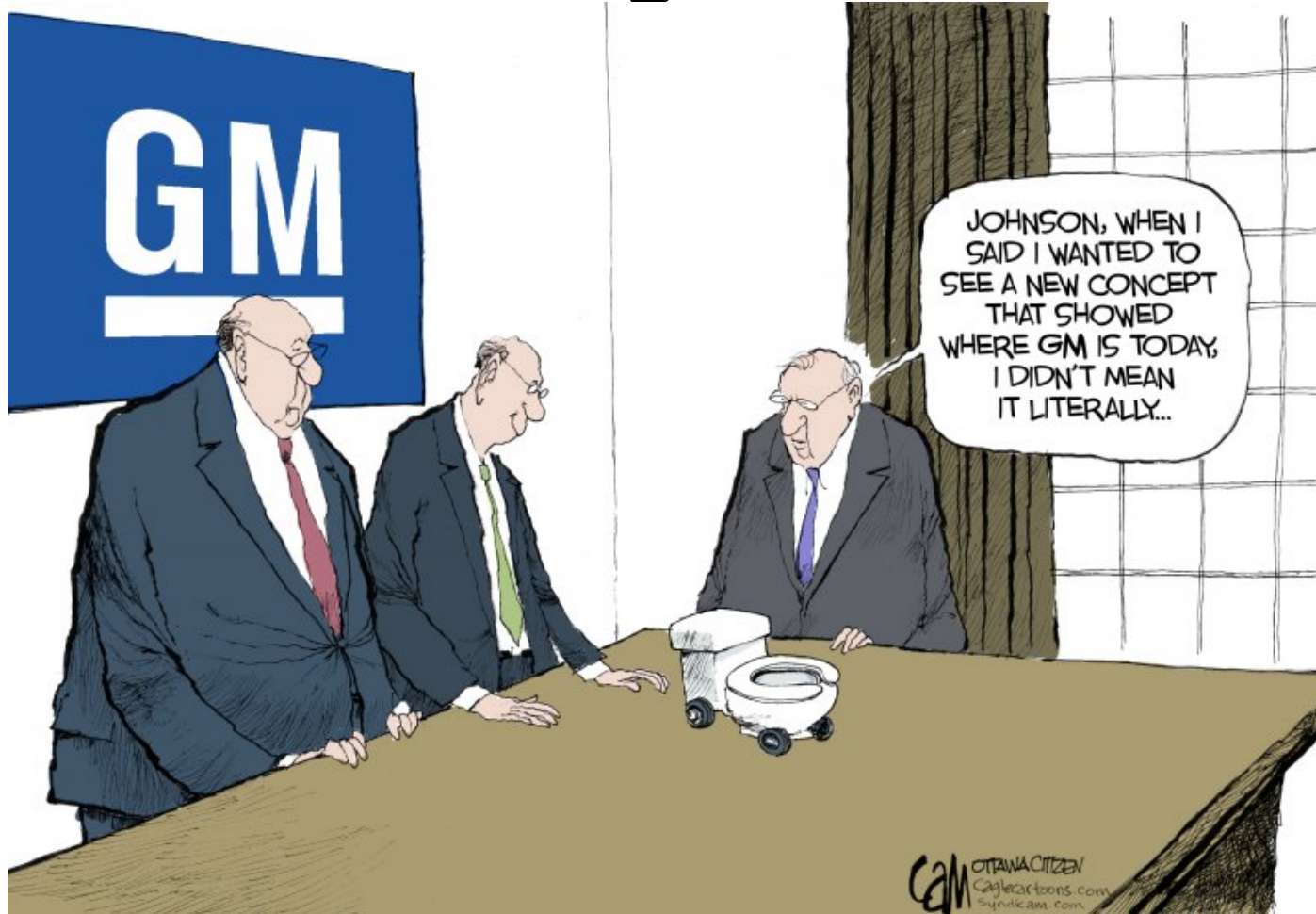
Gebrek aan middelen?



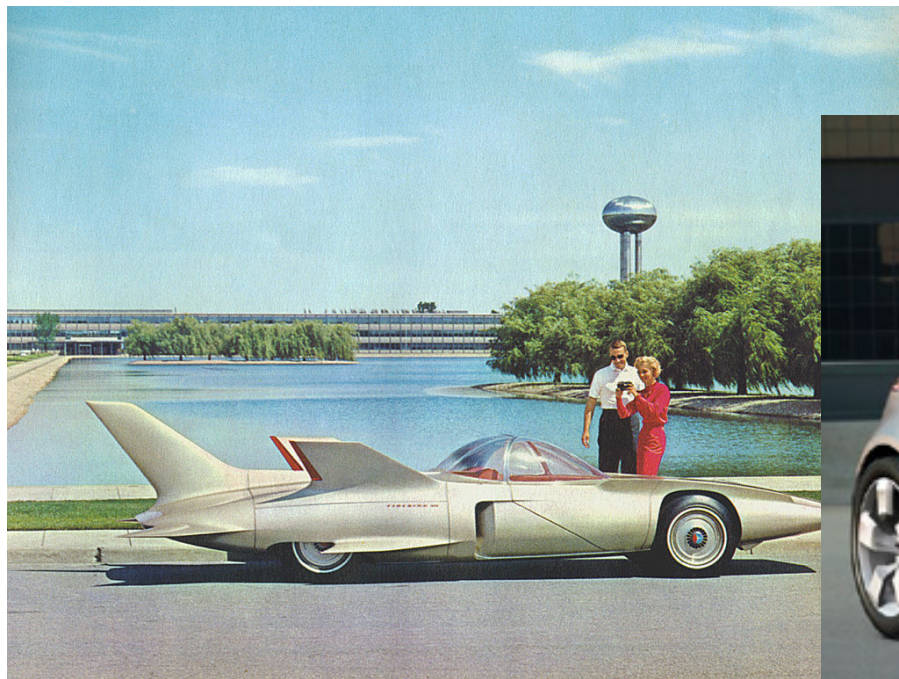
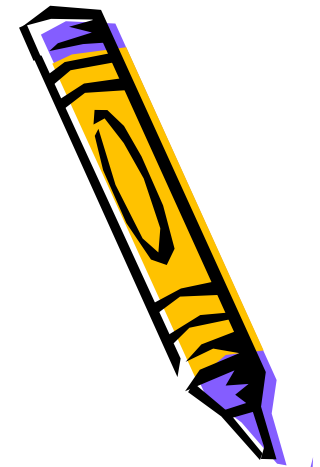
Niet luisteren naar de klant?



De boot gemist?



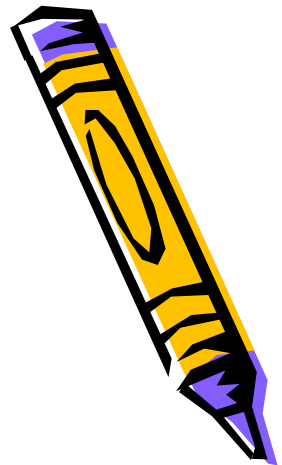
Gebrek aan *strategic visioning*?



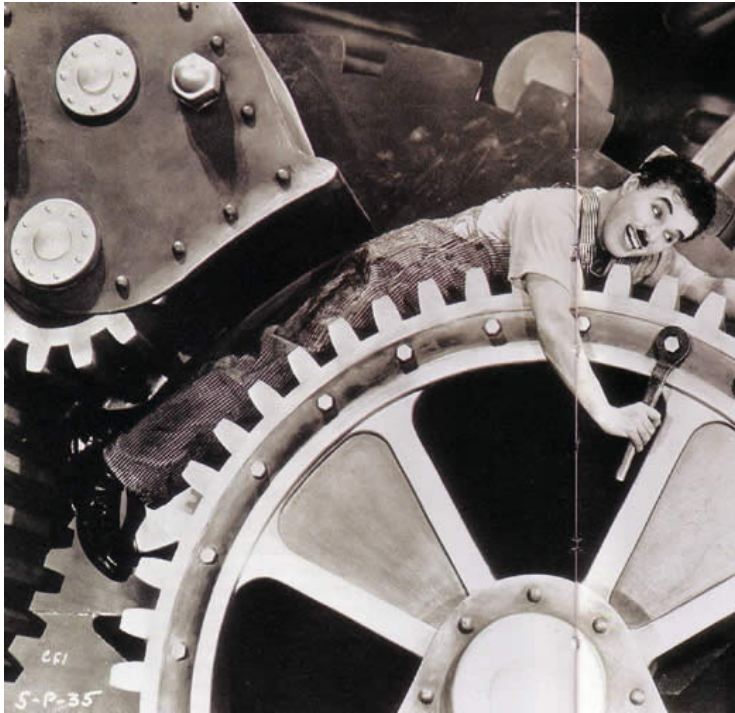
Chevrolet Volt Concept



Een schoolvoorbeeld...



...van de wereld veranderen...



...door een *Paradigm Shift*...



Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.

...en die eindeloos kopiëren.

Ford Plant and Corporate Office
Ford India P Ltd,
S.P. Koil Post
Chengalpattu - 603204

Phone : 91 44 27454375
Fax : 91 44 27455177

<http://www.india.ford.com>



Introductie:
1995



Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.

En dat kost: circa \$ 10.000,-

Verstevigd onderstel, gestript waar mogelijk om prijs te drukken:
...bijv. geen elektrische ramen achter



Ford Ikon 1.3 Flair (2010)
~ \$ 12.000



Per capita jaarinkomen*)

> 1,1 miljard inwoners



- # 143 \$2.880,-
Ford Ikon: 50 mnd



ca 300 miljoen inwoners

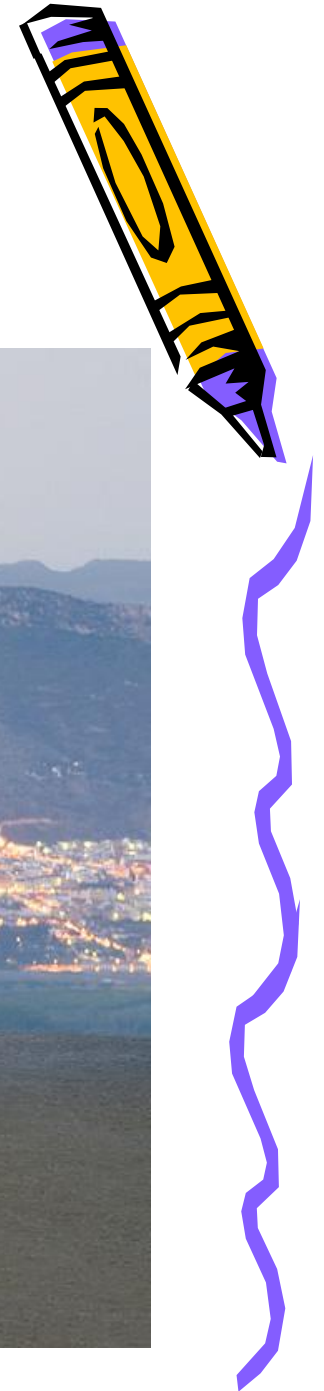


- #3 \$37.500,-
Ford Ikon: 3,8 mnd

*) Bron: Wereldbank, 2003



...en tegen 50 Nederlandse modale
maandsalarissen rijdt u ook...



BMW 750i Executive

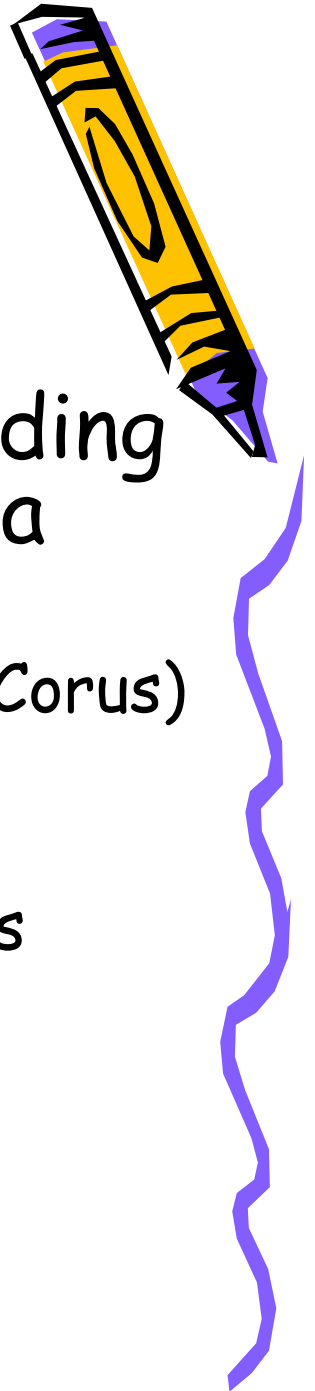




SURVIVAL

When you are in deep trouble,
say nothing, and try to look like
you know what you're doing.

Een nieuwlichter...



- Ratan Tata
- CEO Tata Sons, Holding Company van de Tata Group en CEO van
Tata Steel (eigenaar van Corus)
Tata Motors
Tata Power
Tata Consultancy Services
Tata Tea
Tata Chemicals
Indian Hotels
Tata Teleservices



...met radicale ideeën...



Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.

...zoals een auto voor 12
maandsalarissen...

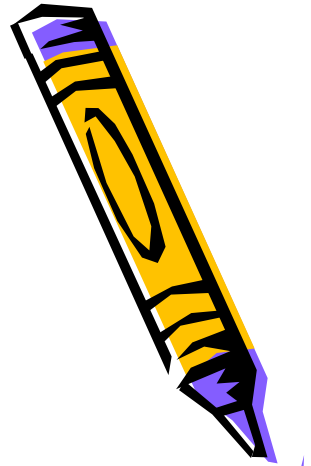


BMW 316i

Tata Nano



...of, in India, \$ 3.000,-



Een poging tot verheldering...

- Bestaande spelers verliezen vaak het zicht op wat hen zelf groot maakte:
 - vooral aan de onderkant van de markt...
 - ...waar **LUISTEREN** naar klanten essentieel is,
 - laat staan wanneer er disruptieve innovaties plaatsvinden.

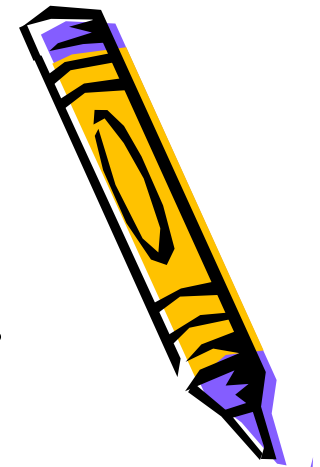
Christensen, Clayton. "The Innovator's Dilemma".
Harvard Business School Press, 1997.

Prahalad, C.K., & M.S. Krishnan. "The New Age of Innovation".
McGraw-Hill, 2008.



Maar ook dit...

- Concurrentiekracht heeft ook met dwarsliggen te maken:
 - Tata is beursgenoteerd (o.a. NYSE)...
 - ...maar besteedt slim en gecompliceerd uit aan toeleveranciers in bezit van de familie zelf...
 - ...waardoor aandeelhouders minder greep op de onderneming hebben dan gedacht.



En dit...

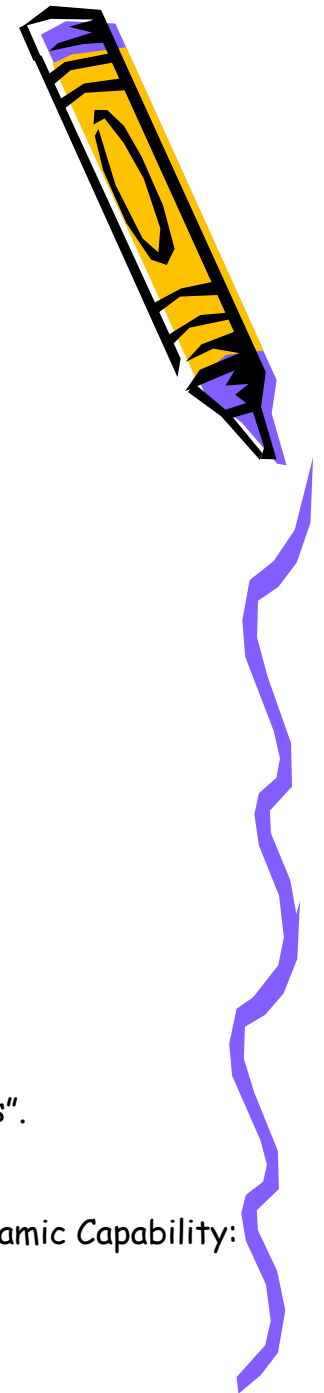
- Een onvermoede bron van concurrentiekracht is *alignment* of congruentie in de organisatie zelf...
- ...net als het vermogen om tegelijk *emerging én mature strategies* te volgen.

Powell, Thomas C. "Organizational Alignment as Competitive Advantage".
In: Strategic Management Journal, Vol. 13, No. 2, 1992.

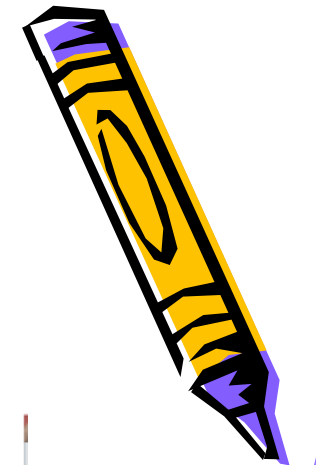
Nadler, David, & Michael Tushman. "Competing by Design".
Oxford University Press, 1997.

Govindarajan, Vijay, & Chris Trimble. "10 Rules for Strategic Innovators".
Harvard Business School Press, 2005.

Tushman, Michael L., & Charles A. O'Reilly III. "Ambidexterity as a Dynamic Capability:
Resolving The Innovator's Dilemma".
Harvard Business School Working Papers, 2007.



Tata: én een mondiaal perspectief op lokale waarde-perceptie... én keihard snoeien in B2B



www.fd.nl

7 april 2010

ZOEKEN
Trefwoord
Uitgebreid zoeken ZOEK

BEDRIJVEN IN HET NIEUWS
AND Int. Publishers
ZOEK

ZOEK BEDRIJFSINFO
Naam bedrijf
ZOEK



Home ▶ Beleggen ▶ Artikel

Twee topmensen stappen op bij staalbedrijf Corus-- media

7 april 2010, 8:29 uur | FD.nl/DJ



AMSTERDAM (DJ)--
Twee topfunctionarissen van staalconcern Corus zijn uit eigen beweging opgestapt, zo meldt Het Financieele Dagblad woensdag op basis van een interne mededeling van het staalbedrijf aan het personeel van Corus in IJmuiden.

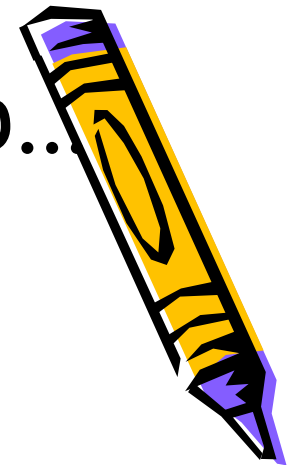
Het gaat om Marjan Oudeman, die vorige maand al de Raad van Commissarissen van Corus IJmuiden moest verlaten, en om Phil Dryden,



Marjan Oudeman, divisiedirecteur Corus



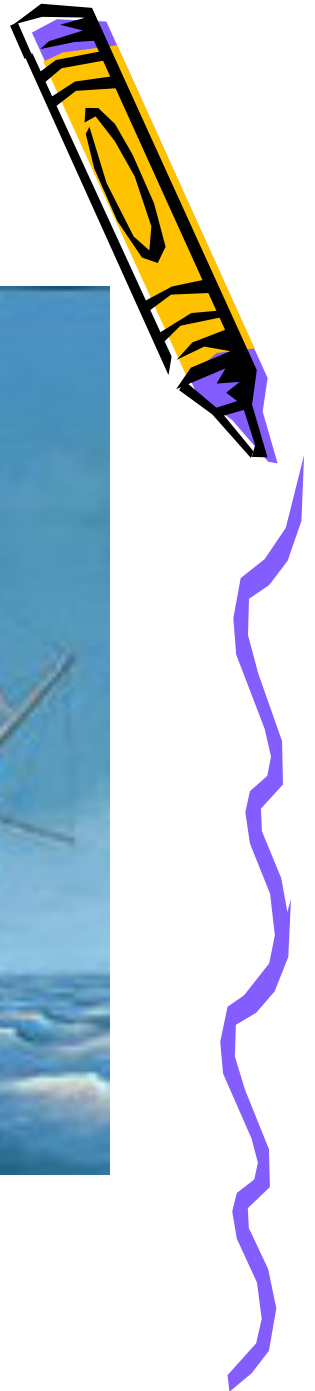
CRM: congruentie, leiderschap..



Winning through Innovation,
Tushman & O'Reilly,
Harvard Business School Press, 1997,
revised 2002



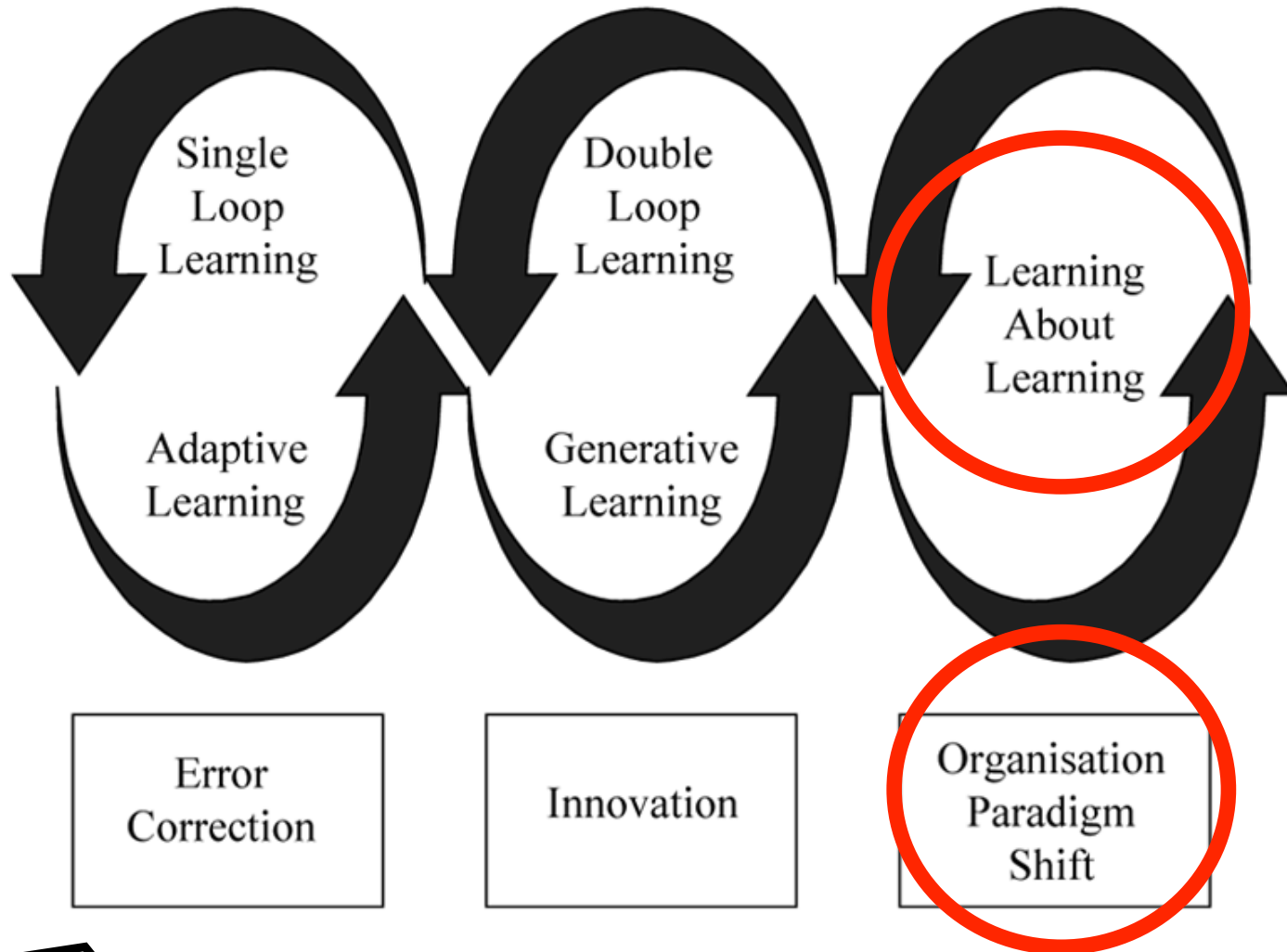
...en lerend vermogen.



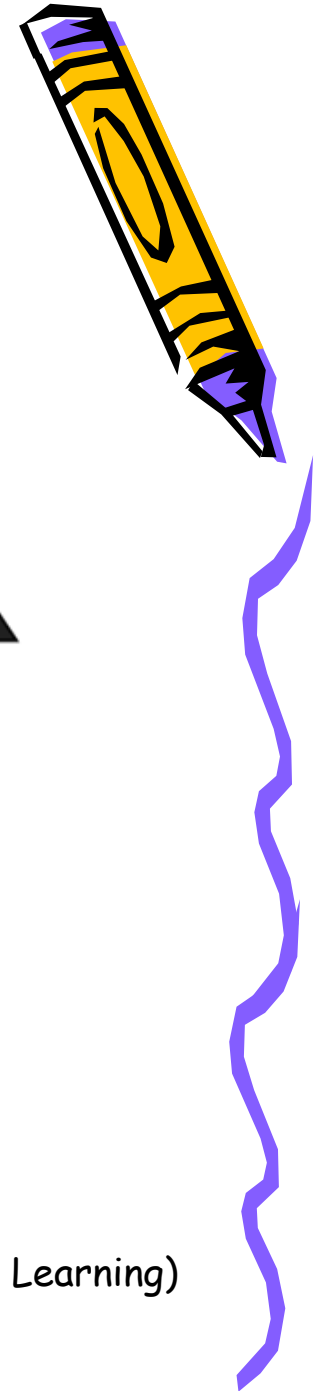
Iets over leren in organisaties...



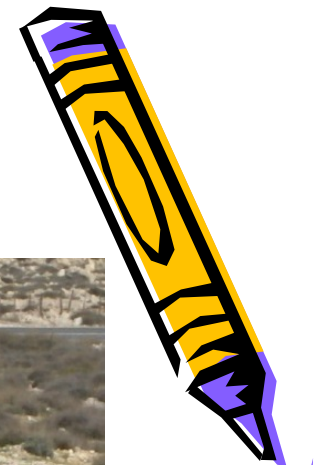
Een nieuw paradigma...



(Vrij naar Chris Argyris, *Organizational Learning*)



...en wat daar voor nodig is:



Copyright © www.ruudbaan.com



LEFF!



Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.



Organization Paradigm Shift:



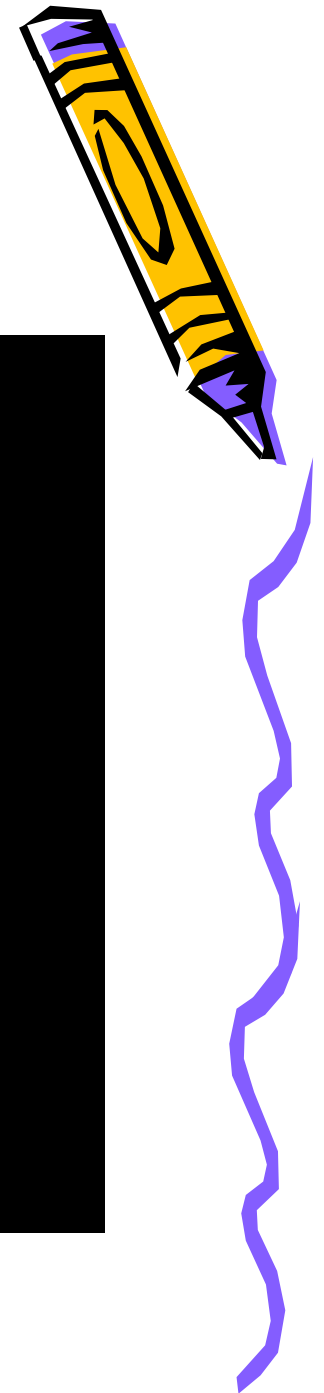
Break down the walls
between self and world



Bijv.: hoe maak je Account Managers van yuppen?



Met hulp van een dwarsligger...



Nora Storm - foto: © Richard van der Klaauw / Metro



Copyright © 2010 **Courage!** Consult B.V.

Topscore: Rotterdams uitzendbureau voor daklozen



Kijken met andere ogen...



www.optical-illusions.in



Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.

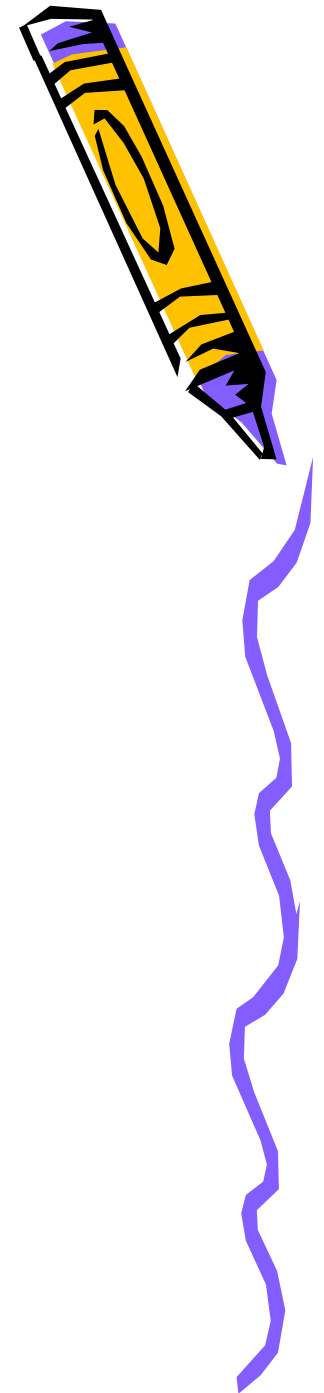
Kan dat in jouw organisatie?



www.optical-illusions.in



Copyright © 2010 *Courage!* Consult B.V.





COURAGE

Do one brave thing today... then run like hell.

A true paradigm shift
is showing the courage
never to stop asking questions...

