

## Stel de klant niet centraal!

**Verslag Inspiration Nieuwe Trends vanuit het Dialogues House  
op 3 juli 2014**

*Auteur: Martin van Dam, Kernlid Platform voor Klantgericht Ondernemen*



**“Als je de klant centraal stelt, kies je het verkeerde perspectief. De klant van de toekomst wil niet centraal staan in jouw wereld. Die toekomstige klant zegt: Jij moet passen in mijn wereld! Dat is de verschuiving van het paradigma”, aldus Paul Iske, Hoogleraar Open Innovation & Business Venturing.**

Iske is naast hoogleraar ook Chief Dialogues Officer bij ABN AMRO, waar wij hem ontmoeten in het Dialogues House. Hij blijkt een vlotte spreker, die zijn toehoorders meeneemt in de trends van de volgende generatie consumenten. Trends van de toekomst, maar vaak ook al heel actueel.

### **Innovatie**

“Voor je het weet is het feest voorbij”, vertelt Iske. “Partijen die het op een heel andere manier aanpakken, pakken ineens jouw klanten.” Een voorbeeld van enkele jaren terug is het fotorolletje. “Aanvankelijk was digitale fotografie nog inferieur aan de traditionele foto. Het was alleen voor mensen die nauwelijks eisen stelden. De mensen van de traditionele fotografie hadden eerst nauwelijks in de gaten dat hun rol snel uitgespeeld zou zijn. Het ene proces is scheikunde, het andere is ICT. Innovaties komen vaak vanuit een heel andere wereld.”



De hoogleraar betoogt dat de wereld inmiddels vol zit met zombies: bedrijven die eigenlijk al dood zijn, “maar het nog niet door hebben.” Dat komt omdat er elders wordt geïnnoveerd: buiten de bedrijfstak wordt bestaande kennis op een nieuwe manier gebruikt. Er ontstaan nieuwe vormen van waarde creatie.

### **Collaborative economy**

Veel van deze innovaties komen momenteel voort uit de “collaborative economy”. De productie komt daarin voor rekening van de deelnemers, de “crowd”. Die deelnemers handelen met elkaar op een gezamenlijk “platform” of marktplaats. We zien nu modellen als peer-to-peer gereedschap uitlenen (Zilok), klussen (Listminut), transport (Uber), accommodatie (Airbnb), lenen en sparen (Zopa) en onderwijs (Skillshare). Om er maar enkele te noemen.

Het heeft allemaal te maken met nieuwe technologie en, mede daardoor, nieuw gedrag. “Je kunt nu als individu zoveel impact hebben, wereldwijd. Of denk aan kleine businesses. Toen Whatsapp een snelle opmars maakte, hebben ze voor miljarden schade aangericht bij telecombedrijven wereldwijd. Terwijl er maar 38 mensen bij Whatsapp werkten!”

### **Beweeglijk en veerkrachtig**

Volgens Iske is het essentieel voor succes in business om beweeglijk en veerkrachtig te zijn. Bedrijven zullen bereid moeten zijn hun creativiteit en innovatiekracht in te zetten. Anders passen ze vroeg of laat niet meer in de wereld van de klant.

Prof. dr. Paul Iske, Hoogleraar Open Innovation & Business Venturing aan de School of Business and Economics van de Universiteit Maastricht, Chief Dialogues Officer bij ABN AMRO en directeur van het Dialogues House, was spreker op de PvKO Inspiration van 3 juli 2014.



Een interview met Iske over trends, tips en voorbeelden van organisaties is te bekijken op PvKO TV:

[http://youtu.be/YaG\\_TnlvxJk](http://youtu.be/YaG_TnlvxJk)

Meer informatie of vragen over PvKO? Mail [communicatie@pvko.nl](mailto:communicatie@pvko.nl)