

INHOUDSOPGAVE

	blz.
1 UW ORGANISATIE CONTINU IN VERANDERING	1
1.1 Wat is een continu veranderende organisatie?	2
1.2 Hoe ziet de continu veranderende organisatie eruit?	3
1.3 Het belang van een continu veranderende organisatie	5
1.4 Zonder resultaat- en prestatiegericht leiderschap geen continu veranderende organisatie	6
1.5 Status van de organisatie	11
2 DE MENSGERICHTE BENADERING	25
2.1 Mensgericht werken	26
2.2 Herkennen van gedrag	28
2.3 Hoe reageert u zelf?	41
2.4 Besluitvorming: rationeel of niet-rationeel	44
2.5 Afstemmen op de heersende medewerker	47
2.6 Afstemmen op de afwegende medewerker	49
2.7 Afstemmen op de toegeeflijke medewerker	51
2.8 Samenvatting	53
3 DE TOPMANAGER EN INTERNE KLANTGERICHTHEID	55
3.1 Opzet van dit onderzoek	56
3.2 Uitkomsten van het onderzoek	57
3.3 Conclusies naar aanleiding van het onderzoek	61
3.4 Wat zou u beter willen doen? Wat kan beter? Ook u kunt het morgen immers beter doen dan vandaag!	63
3.5 Waarom interne klantgerichtheid?	65
3.6 Samenvatting	68
3.7 Durft u het aan?	69
4 DE SELECTIE VAN +15-MEDEWERKERS	77
4.1 Het doel van het selectiegesprek	78
4.2 Uw houding als selecteur	82
4.3 Welke selectiecriteria hanteert u?	84
4.4 Fasen en vragen in het selectiegesprek	88
4.5 Samenvatting	93
4.6 Criterialijst voor selectie	94

	blz.
5 DE TOPMANAGER: EEN MOTIVERENDE MANAGER	115
5.1 Motivatie: wat is dat?	116
5.2 Oorzaken van demotivatie	120
5.3 Een twee-eenheid: motivatie en interne communicatie	122
5.4 Managementstijl en motivatie	126
5.5 Loopbaanontwikkeling, levensloop en motivatie	129
5.6 Motivatiebeleid binnen uw organisatie	132
5.7 Motiverend personeelsmanagement	135
5.8 (Doe-het-)zelfmotivatie	145
5.9 Samenvatting	148
5.10 Test uw kernkwaliteiten	149
6 DE TOPMANAGER EN ZIJN TEAM: TEAMBUILDING	153
6.1 Het belang van communicatie voor teambuilding	154
6.2 Teambuildingsvaardigheden	160
6.3 Teamwork is winnen	162
6.4 Het Persoonlijk Planning Gesprek: een hulpmiddel bij het werken aan teambuilding	167
6.5 Samenvatting	172
6.6 Teamrolidentificatie	173
7 DE TOPMANAGER EN DE PRESENTATIE VAN ZIJN BOODSCHAP	181
7.1 Typen presentaties	182
7.2 De doelstelling van uw presentatie	184
7.3 Presentatietechnieken en presentatievormen	186
7.4 Inhoudelijke voorbereiding van uw presentatie	191
7.5 Organisatorische voorbereiding van uw presentatie	193
7.6 Het structureren van uw presentatie	197
7.7 Podiumtechnieken	204
7.8 Het gebruik van visuele hulpmiddelen	207
7.9 Het selecteren van sprekers	212
7.10 Checklist Totale presentatie	214
7.11 Samenvatting	216

	blz.
8 DE TOPMANAGER EN HET HANTEREN VAN CONFLICTEN	217
8.1 Conflicten: wie, wat, hoe?	219
8.2 Diagnose van conflicten	223
8.3 De derde partij	228
8.4 Managementstijl en conflicthantering	233
8.5 Confronteren: hoe moet dat?	242
8.6 Conflictoplossend handelen	246
8.7 Checklist De conflictsituatie	249
8.8 Samenvatting	251
8.9 Case: Hoe lost u problemen op?	252
9 DE TOPMANAGER IN ONDERHANDELING	259
9.1 Wat is onderhandelen?	260
9.2 Partijen in onderhandeling	262
9.3 Gedragsaspecten van onderhandelen	265
9.4 De fasering van het onderhandelingsproces	269
9.5 Hoe onderhandelt u succesvol?	277
9.6 Onderhandelingstactieken	283
9.7 Tijd, concessie en impasses	286
9.8 Besluitvorming en onderhandelen	289
9.9 Onderhandelen binnen de eigen organisatie	293
9.10 Samenvatting	295
10 TIJD IS KOSTBAAR, OOK VOOR DE TOPMANAGER	297
10.1 Wat doet u wanneer?	298
10.2 Omgaan met tijdvreter	302
10.3 Delegeren en time-management	305
10.4 Prioriteiten stellen	307
10.5 Vergaderen en time-management: een overbrugbare kloof?	310
10.6 Samenvatting	316
11 DE TOPMANAGER EN DE STRIJD TEGEN STRESS	319
11.1 Wat is stress?	320
11.2 Oorzaken van stress: stressoren	322
11.3 Gevolgen van stress: strains	329
11.4 Draagkracht versus draaglast	332
11.5 Stressverschijnselen binnen de organisatie	336
11.6 Stress en managementstijl	342
11.7 Stresspreventie: wat kunt uzelf doen?	346
11.8 Samenvatting	348

12	BEOORDELEN EN FUNCTIONERINGSGESPREKKEN	blz. 349
12.1	Een inleiding op een beoordelings- en functioneringssysteem	350
12.2	Beoordelen	356
12.3	Hoe vormt men een oordeel?	368
12.4	Gesprekmethoden	376
12.5	Het functioneringsgesprek	380
12.6	Luisteren	391
12.7	Een case	395
12.8	Samenvatting	398