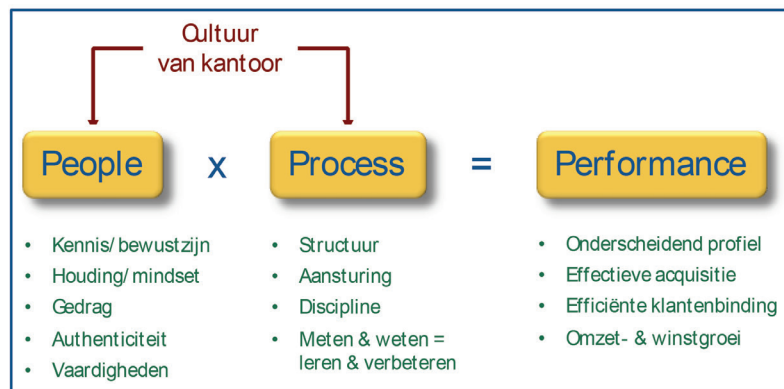


PEOPLE X PROCESS = PERFORMANCE

Advocaten en notarissen zijn dienstverleners, geen producenten of handelaren. Dienstverleners van een bijzonder soort want hoog opgeleid, kennisgedreven en met een belangrijke maatschappelijke functie.

Om een bedrijfseconomisch gezonde organisatie te bouwen, vraagt veel aandacht voor de dienstverleners zelf (de mensen) en voor hun business development werkwijze. Deze combinatie leidt tot commerciële resultaten zoals aangegeven in Figuur 9.



Figuur 9 P x P = P model

Tussen *People* en *Process* staat een vermenigvuldigingsteken. Dat is geen typfout. De twee zaken versterken elkaar: als de juiste mensen de juiste activiteiten doen in een werkwijze die dat faciliteert en stimuleert dan is het resultaat vele malen groter: zowel effect, efficiency als de voldoening van de individuele professional stijgt exponentieel.

Hieronder worden de 3 elementen uit dit $P \times P = P$ model verder uitgewerkt.

People - de factor mens

Advocaten en notarissen zijn dienstverleners, geen producenten. Het is mensenwerk en dat geldt helemaal voor het commerciële deel van die dienstverlening: mensen doen zaken met mensen. Voor een goed commercieel proces is het dus van belang dat de mensen goed ontwikkeld en ingevoerd zijn in dat commerciële proces.

Daarbij gaat het om vier zaken:

1 Kennis/inzicht

Het betreft hier kennis van en inzicht in de werking van het commerciële proces, de markt en zichzelf.

Pas als de professional begrijpt hoe profilering, acquisitie en cliëntenbinding in praktijk werken, zal hij zijn gedrag en initiatieven daarop kunnen aanpassen.

Weten hoe de markt in elkaar steekt, de dynamieken, de ontwikkelingen, de trends en de manier waarop cliënten en beslissers zich daarin bewegen, hun behoeften, hun denk- en werkwijzen, dat alles is noodzakelijk om de juiste (lees: effectieve en efficiënte) benaderingswijze te kunnen bepalen.

Naast dit inzicht in de externe factoren is het ook zinvol om de eigen rol en de eigen (on)mogelijkheden goed te doorgronden: weten wat de persoonlijke sterke en zwakke punten zijn als het gaat om commercie, de positie ten opzichte van relevante concurrenten, enzovoort.

2 Houding/mindset

Het gaat hierbij om de houding/mindset tegenover commercie en de noodzaak daarvan. Vragen die daarbij komen kijken zijn: