

SPIEGELEN MET MAATWERKCABARET

JORIS BEULINK

FAVORIETE WERKVORM

Organisaties worden steeds vaker uitgedaagd om aandacht te besteden aan het gedrag van hun medewerkers en managers. Terugkerende thema's op dit gebied zijn: klantgerichtheid, leidinggeven en samenwerken. Maar hoe geef je dat vorm? Met een lang en kostbaar opleidingstraject of met een evenement? De trend is dat men kiest voor het laatste, het liefst één met veel sprekers en Powerpoint. Communicatiedoelen en leerdoelen strijden dan om de eer: 'het moet leuk en informatief zijn' versus 'het moet leerzaam zijn en leiden tot gedragsverandering'.

Maatwerkcabaret biedt uitkomst om zulke thema's over het voetlicht te brengen: met het inzetten van humor is het makkelijker harde noten te kraken. En medewerkers zijn sneller geneigd tot zelfkritiek als er veel te lachen valt, in eerste instantie om die twee cabaretiërs op het podium... Zij laten met thematisch relevante sketches het publiek in de spiegel kijken. Hoe zo'n korte 'how NOT to do'-cursus totstandkomt in 5 stappen.

Stap 1: Kennismaking

In een eerste gesprek met de opdrachtgever verken je het doel en het thema van het evenement. Het thema kun je koppelen aan de in literatuur bekende valkuilen. Bijvoorbeeld: de 7 zonden van de dienstverlening. Of: de 5 valkuilen in het brengen van slecht nieuws.

Stap 2: Verkenning

In interviews met medewerkers verzamel je relevante bedrijfsanekdotes. Je rubriceert dit materiaal aan de hand van de bekende valkuilen. Voor klantenvriendelijk gedrag kun je denken aan: robotisme, van het kastje naar de muur, afschuiven. Bij slechtnieuws-gesprekken zijn het bijvoorbeeld de 'hang yourself'-methode, 'hit en run'-aanpak of de pil vergulden.

Stap 3: Uitwerking

Een creatief team ontwikkelt een theateraal format waarbinnen het thema aan de orde komt. Zo'n format kan bijvoorbeeld zijn: een talkshow, een kennisquiz of een spelshow.

Stap 4: Afstemming

De anekdotes werk je uit tot komische sketches, waarin ongepast werkgedrag wordt uitvergroot en een cabareteske wending krijgt. Essentieel in dit stadium is een goede afstemming van de inhoud met de opdrachtgever.

Stap 5: Uitvoering

De uitvoering van de sketches vindt 'live' plaats tijdens het evenement. Ook is een vertoning op video of dvd mogelijk, bijvoorbeeld tijdens de busreis van deelnemers naar het evenement. Dan dienen de sketches als opwarmer.

Recept voor succes

De volgende basisingrediënten garanderen een succesvolle inzet van maatwerkcabaret:

- Vroegtijdig contact met de opdrachtgever
- Een duidelijk thema, dat gerelateerd is aan een organisatiedoelstelling
- Thema geïntegreerd in vorm en inhoud van het evenement
- Externe trainer/dagvoorzitter met voldoende inhoudelijke deskundigheid
- Opdrachtgever met lef, de durf om het anders te doen

Praktijkvoorbeeld: de kennisquiz met 7 sketches

Vraag van klant:

Lever een cabareteske bijdrage aan de landelijke personeelsdag voor onze 900 medewerkers. Doel van de dag: mobiliseren van energie, zorgen dat medewerkers zich bewust worden van het effect van hun handelen op klanten. Kernwoorden: daadkracht, openheid, proactiviteit, initiatief, klantgerichtheid.

Theatraal format:

Kennisquiz over de 7 zonden van de dienstverlening.

Voorbeeld: de zonde van robotisme

Sketch waarin portier via intercom bij herhaling aan medewerker in auto vraagt zijn naam te herhalen.

Portier weigert slagboom open te doen, omdat de naam van de medewerker 'niet op zijn lijstje staat'.

Vraag van de quizmasters:

'Kunt u zich inleven in de klant? Kies één van de volgende antwoorden:

- a Ja,
- b Nee
- c Welke klant?'

Joris Beulink is acteur/trainer en eigenaar van acteursbureau Joris Unlimited, een bureau dat zich gespecialiseerd heeft in rollenspel en entertainment. Drs. Jorien Sprokholt is opleidingskundige bij EMC Leren in bedrijven als communicatietrainer/adviseur verbonden aan Joris Unlimited.
www.jorisunlimited.nl