



AWARD WINNING

CASE STUDY.

LICENSE TO LEAD PROGRAM

Transformatie van Leiderschapscultuur

INTRODUCTIE.

In een tijd waarin technologie snel verandert en de markt voortdurend in beweging is, realiseerde een toonaangevende nationale telecomprovider zich dat hun leiderschapsaanpak binnen hun klantenservice vernieuwd moest worden. Het 'License to Lead'-initiatief werd opgezet om leiders sterker te maken door hen te stimuleren proactief beslissingen te nemen, zelfstandig te werken en continu te leren. Dit was essentieel om de kloof tussen de bedrijfsstrategie en de daadwerkelijke resultaten te overbruggen.

ACHTERGROND.

De telecomindustrie is zeer competitief en vereist constante innovatie en aanpassingsvermogen. De telecomprovider ontdekte dat er een gebrek was aan autonomie en flexibiliteit bij zowel huidige als toekomstige leiders. Er was een duidelijke behoefte aan een leiderschapsprogramma dat besluitvorming, proactiviteit en zelfleren zou verbeteren.

HET PROGRAMMA: ONTWERP EN IMPLEMENTATIE.

Het 'License to Lead'-programma werd in 2019 gelanceerd om kernvaardigheden te ontwikkelen die direct aansluiten bij de strategische doelen van de telecomprovider. Het programma richtte zich op drie pijlers: Doel, Focus en Commitment.

DOEL, FOCUS, COMMITMENT ALS SUCCESFORMULE.

Het 'License to Lead'-programma is gebouwd op drie pijlers die samen de succesformule vormen voor effectief leiderschap: Doel, Focus, en Commitment. Deze pijlers ondersteunen leiders bij het behalen van strategische resultaten door duidelijke doelen te stellen, gefocust te blijven in een dynamische omgeving, en zich te committeren aan voortdurende groei en succes.

1. Doel

Leiders leerden hoe ze duidelijke en haalbare doelen konden stellen, communiceren en nastreven die aansluiten bij de missie van het bedrijf. Dit zorgde ervoor dat teamleiders de inspanningen van hun teams konden afstemmen op de grotere strategische doelen van het bedrijf.

2. Focus

Leiders kregen vaardigheden om gefocust te blijven in een snel veranderende industrie. Ze leerden prioriteiten stellen, middelen toewijzen en besluitvormingsprocessen die kritisch denken en probleemoplossing benadrukken.

3. Commitment

Het programma stimuleerde leiders om zich te committeren aan hun persoonlijke groei en het succes van hun teams. Het legde de nadruk op een omgeving waarin toewijding aan de waarden en doelen van de organisatie voorop stond.

Elke pijler speelt een cruciale rol in het ontwikkelen van een krachtige leiderschapsaanpak die teams inspireert en organisatie brede impact genereert. Hieronder volgt een nadere toelichting op elk van deze essentiële elementen.

PROGRAMMA-ONTWERP.

Het 'License to Lead'-programma was ontworpen om traditionele leiderschapsaanpakken te transformeren en een proactieve leiderschapscultuur te bevorderen. Belangrijke elementen van het programma waren:

1. Intakeproces

Leiders werden geselecteerd op basis van hun motivatie en bereidheid om zich in te zetten voor intensieve ontwikkeling. Het selectieproces omvatte interviews en beoordelingen om de geschiktheid van de deelnemers te waarborgen.

2. BOOSTcamp

Een driedaagse intensieve workshop met fysieke en mentale uitdagingen, die diepgaande inzichten bood in persoonlijke leiderschapstijlen en groeigebieden. Het BOOSTcamp bestond uit teamactiviteiten, persoonlijke reflectiesessies en scenario-oefeningen om leiderschap in praktijk te brengen.

3. Persoonlijkhedsbeoordelingen

Gebruik van DISC-beoordelingen om communicatiestijlen beter te begrijpen en teamdynamiek te verbeteren. Deze beoordelingen hielpen leiders hun sterke en zwakke punten te herkennen en effectiever te communiceren met hun teamleden.

4. Aangepaste Leermodule

Tien live online trainingssessies gericht op specifieke leiderschapscompetenties die nodig zijn om de strategische doelen van de telecom te ondersteunen. De modules omvatten onderwerpen zoals strategisch denken, verandermanagement, emotionele intelligentie en resultaatgericht leiderschap.

5. E-learning

Aanvullende e-learningmodules om het leren te versterken en ervoor te zorgen dat de leiderschapsprincipes worden behouden. Deze modules waren interactief en boden casestudy's, quizen en multimedia-inhoud om het leren te verdiepen.

6. Businesscoaching

Doorlopende gepersonaliseerde coaching om real-world uitdagingen aan te pakken en de toepassing van geleerde vaardigheden te waarborgen. Coaches werkten samen met leiders om persoonlijke ontwikkelingsplannen te maken en voortgang bij te houden.

7. Certificering en Vernieuwing

Een formeel certificeringsproces inclusief een online kennistest en een reflectieve eindpresentatie, met voorzieningen voor vernieuwing om continu leren te stimuleren. Leiders moesten hun kennis en vaardigheden demonstreren door middel van praktische opdrachten en presentaties aan hun peers en senior leiders.

8. Feedback en Aanpassing

Regelmatige feedbackloops werden ingesteld om het programma te verfijnen en aan te passen aan opkomende leiderschapsbehoeften. Feedback werd verzameld via enquêtes, focusgroepen en evaluatiesessies om ervoor te zorgen dat het programma relevant en effectief bleef.

RESULTATEN EN IMPACT.

De implementatie van het 'License to Lead'-programma leverde aanzienlijke resultaten op:

1. Verbeterde Leiderschapsvaardigheden

- **Meer Autonomie en Proactiviteit:** Leiders toonden een duidelijke verbetering in hun vermogen om zelfstandig beslissingen te nemen en proactief te handelen. Ze waren beter toegerust om snel te reageren op veranderende omstandigheden en marktdynamiek.
- **Verhoogde Besluitvaardigheid:** Er was een merkbare verbetering in de besluitvaardigheid van leiders, wat leidde tot effectievere teamleiding en betere strategische beslissingen.
- **Meer Zelfvertrouwen:** Deelnemers rapporteerden een toename in zelfvertrouwen en waren beter in staat om hun teams te motiveren en te leiden.

2. Medewerkersbetrokkenheid

- **67% Toename in Betrokkenheid:** Enquêtes na het programma lieten een toename van 67% in medewerkersbetrokkenheid zien. Medewerkers voelden zich meer gemotiveerd en betrokken bij hun werk, wat leidde tot een hogere productiviteit en tevredenheid.
- **Verbeterde Werkcultuur:** De werkcultuur binnen de organisatie werd positiever, met meer samenwerking en open communicatie tussen teams.
- **Snellere Beslissingsprocessen:** De verbeterde besluitvaardigheid van leiders leidde tot snellere en effectievere beslissingsprocessen, wat de algehele operationele prestaties verbeterde.

3. Klanttevredenheid

- **25% Stijging in Net Promoter Scores:** Verbeterd leiderschap had direct impact op de klantenservice, wat bleek uit een 25% stijging in Net Promoter Scores (NPS). Klanten waren meer tevreden met de service die ze ontvingen.

5. Gedragsveranderingen

- **Nieuwe Communicatietools en Strategieën:** Leiders adopteerden nieuwe communicatietools en strategieën, wat leidde tot consistentere en effectievere managementpraktijken in de hele divisie.
- **Verhoogde Transparantie:** Er was meer transparantie in communicatie en besluitvorming, wat het vertrouwen en de samenwerking binnen teams versterkte.

6. Cultuurverandering

- **Dynamischer en Responsiever Leiderschap:** Het programma leidde tot een cultuurverschuiving naar een dynamischer en responsiever leiderschapstijl. Leiders waren beter in staat om snel te reageren op veranderingen en uitdagingen.

7. Duurzaamheid en Uitbreiding

- **Uitbreiding naar Andere Divisies:** Het succes van het programma leidde tot uitbreiding naar andere divisies binnen de organisatie, waardoor een bredere impact werd gerealiseerd.
- **Ontwikkeling van Aanvullende Modules:** Op basis van de feedback en resultaten werden aanvullende modules ontwikkeld om specifieke leiderschapsbehoeften aan te pakken en verdere groei te ondersteunen.

UITDAGINGEN EN AANPASSINGEN.

Tijdens de implementatie werden verschillende uitdagingen ondervonden, zoals weerstand van sommige leiders die gewend waren aan traditionele managementstijlen. Deze uitdagingen werden aangepakt door inclusieve communicatiestrategieën en door de trainingsmodules aan te passen aan de behoeften en leerstijlen van de deelnemers.

DUURZAAMHEID EN TOEKOMSTIGE RICHTINGEN.

De duurzaamheid van het programma wordt gewaarborgd door voortdurende vernieuwingsprocessen, onboarding voor nieuwe medewerkers en geavanceerde modules voor voortdurende leiderschapsontwikkeling. Het succes van het programma heeft geleid tot uitbreiding naar andere divisies en integratie in de bredere organisatiestrategie.

CONCLUSIE.

Het 'License to Lead'-programma laat zien hoe gerichte leiderschapsontwikkeling, afgestemd op strategische bedrijfsdoelstellingen, de organisatorische capaciteiten en prestaties aanzienlijk kan verbeteren. Door een cultuur van proactief, autonoom leiderschap te bevorderen, is de telecomprovider beter uitgerust om de uitdagingen van de dynamische telecommarkt het hoofd te bieden. Deze case dient als model voor soortgelijke initiatieven die leiderschap willen cultiveren dat zakelijk succes bevordert in snel evoluerende industrieën.

INTERNATIONALE ERKENNING VOOR VERANDERMANAGEMENT.

Het 'License to Lead'-programma heeft de prestigieuze Association of Talent Development Excellence in Practice Change Management Award gewonnen. Deze erkenning onderstreept de effectiviteit en impact van het programma op het gebied van verandermanagement.

De award benadrukt hoe het programma succesvol leiders heeft getransformeerd en een cultuurverandering heeft teweeggebracht binnen de organisatie, wat heeft bijgedragen aan duurzame verbeteringen in leiderschapscapaciteiten en bedrijfsresultaten.

Deze internationale erkenning bevestigt het programma als een toonaangevend voorbeeld van best practices in talentontwikkeling en verandermanagement.

OVER EARLYBRIDGE.

EarlyBridge zet organisaties in beweging. Wij slaan bruggen tussen mensen, tussen leiders en hun teams. Want resultaten beginnen bij mensen. EarlyBridge ontwikkelt en implementeert leiderschaps- en teamontwikkelingsprogramma's. We helpen organisaties, teams en individuen om uit ineffectieve patronen te breken en door te breken naar nieuwe prestatieniveaus. Door een combinatie van advies, training en coaching vertalen we strategie in actie, en dragen we bij aan duurzame gedragsverandering.



Kathy van de Laar.

kathy@earlybridge.com

+31 (0)6 2124 1245
