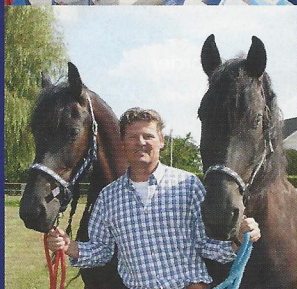




MKB NIEUWS

SPREEKBUIS VAN ONDERNEMEND DUIVEN



Nieuw bij
MKB Duiven:
dé Ombudsman

B2B De Liemers

In dit nummer:

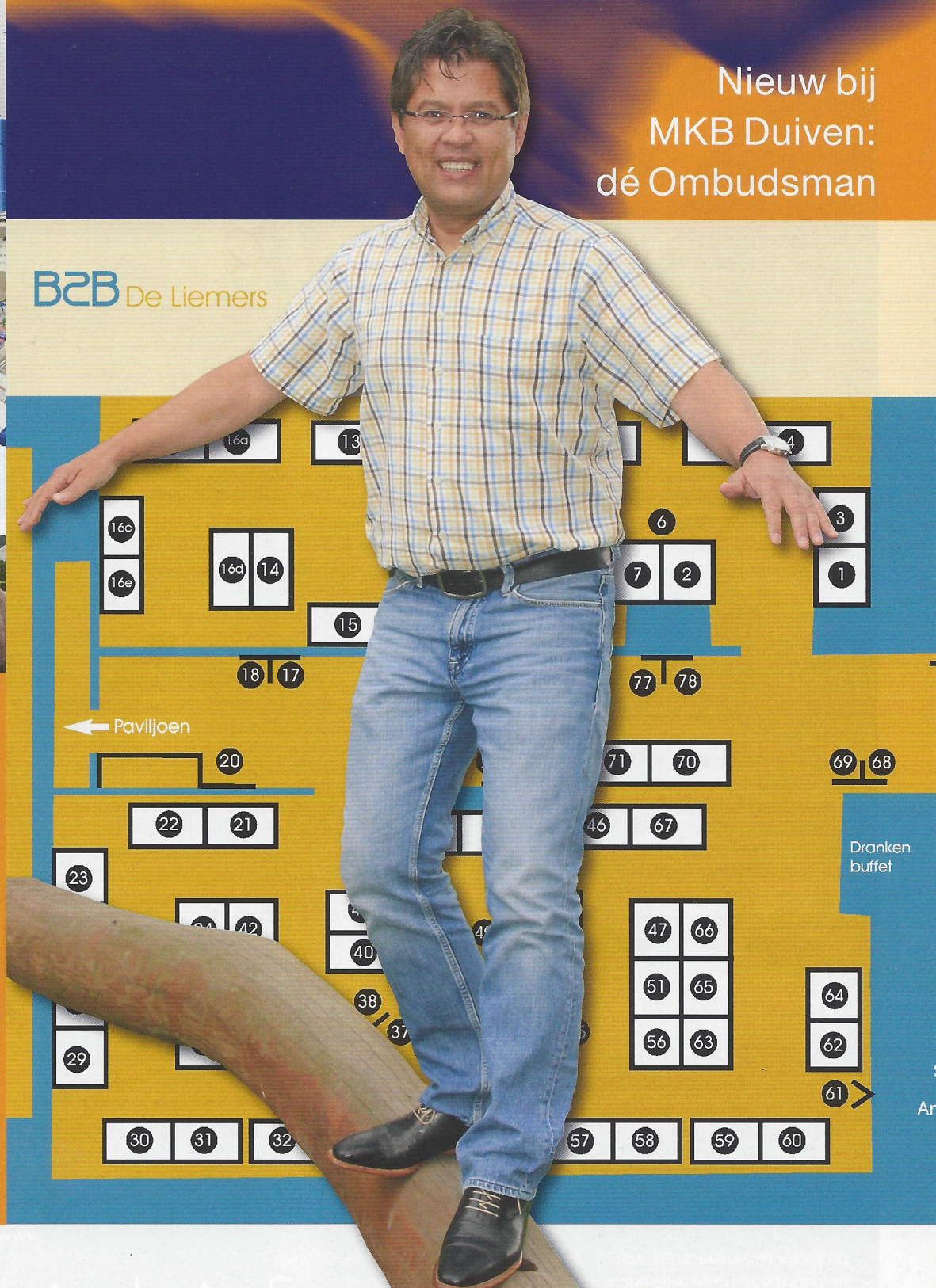
Burgemeesters:
"B2B-beurs moet
traditie worden"

Initiatiefnemers van
AED-netwerk hopen
op sneeuwbaaleffect

Candea College
zoekt bedrijven voor
vmbo-proefstages

Anti-klaagseminar
inspiratie voor leden
van MKB Duiven

Zomerdijk: "Meewer-
ken aan aanleg A15"



TWEEDE EDITIE LIEMERSE ZAKENMANIFESTATIE

B2B De Liemers is prachtig platform

Anti-klaagseminar van Bart Flos: ‘enterTRAINment’

Zeurende en zanikende medemens. Bart Flos uit het Brabantse Brandevoort maakt er korte metten mee en lanceerde de term ‘anti-klagen’. Alhoewel, een beetje klagen mag. “Mensen moeten soms toch iets kwijt. Daar is niks mis mee.” Flos geeft tijdens het Anti-klaagseminar voor de leden van MKB Duiven op dinsdag 23 oktober praktische en vooral positieve tips die zakelijk én privé toepasbaar zijn

Bart Flos is auteur, presentator, crisismanager, coach en veranderadviseur. Via zijn onderneming Bart Flos Veranderadvies biedt hij sinds april 2011 als zzp'er diensten aan op die gebieden. In zijn vrije tijd is hij jazz- en bluespianist en beheert hij zijn website bartflos.com over zijn hobby's muziek, fotografie, schrijven en persoonlijk leiderschap. Als sport doet hij aan hardlopen en krachttraining.

Bart Flos heeft zich als crisismanager in grote ondernemingen ontwikkeld tot een pro-

fessionele klagaanpak. Hij weet als geen ander waarom mensen klagen en hoe hij hun negatieve gedachten kan ombuigen. Na vele jaren in het bedrijfsleven te hebben gewerkt, nam hij een sabbatical en schreef 'Het anti-klaagboek - Eerste hulp bij zeuren en zaniken'. Het kwam in november 2010 uit en er zijn al ruim 10.000 exemplaren van verkocht.

Het boek is de leidraad voor de presentatie voor MKB Duiven. Bart Flos: "Dan hebben we het over wat klagen is, waarom we het doen, wat je er aan kunt doen en dat je klaaggedrag niet hoeft te ondergaan. Kampioensklagers kunnen weken doorgaan. Gewoon even weggaan, kan dan al helpen. Het boek is vooral geschreven voor als er tegen je geklaagd wordt, maar ook als je zelf wel eens de neiging hebt te gaan zeuren en zaniken biedt het aanknopingspunten voor een gezonde portie (zelf-) bewustwording en meer positieve energie."

Wie de reacties van deelnemers op de website van Flos leest, krijgt bijna het gevoel dat er een cabaretvoorstelling is gegeven. "Je moet iets extra's doen. Ik noem het enterTRAINment. Als de sfeer in de groep goed is,

breng ik het als een stand-upcomedian. Dat blijkt in de praktijk te werken. Het is ludiek en leerzaam."

Klagen is volgens Flos besmettelijk en kan een compleet bedrijfsproces tot stilstand brengen. Tijdens het seminar wil hij vooral positieve, praktische richtlijnen meegeven die het klagen verminderen. "Ondernemers moeten soms omgaan met klagende klanten, die kunnen onredelijk gedrag vertonen. Dan ga je met een negatieve mind naar een afspraak en dat heeft invloed op het gesprek. De crisis verscherpt het klaaggedrag. Gedeeltelijk is dat psychisch. Als je maar vaak genoeg leest dat het slecht gaat. Met de hashtag #posiconomie twitter ik positief nieuws om tegengas te geven voor alle negatieve berichten."

Flos wil graag dat de deelnemers aan het seminar ter plekke hebben nagedacht over (hun) klaaggedrag. "En dat ze de volgende dag negatief gedrag herkennen en er iets positiefs mee doen. Mensen sturen me enthousiaste mails met 'het werkt'. Daar doe ik het voor."

De workshop van Bart Flos is mogelijk gemaakt door Rabobank De Liemers.

Bart Flos over zeuren en zaniken

Presentator, spreker, coach, veranderadviseur, crisismanager en schrijver van 'Het anti-klaagboek - Eerste hulp bij zeuren en zaniken'. Brabander Bart Flos (1963) gooit al zijn ervaring in de strijd tijdens het Anti-klaagseminar dat op dinsdag 30 oktober wordt gehouden in Zalencentrum Berentsen in Loo. Rabobank De Liemers biedt de workshop aan de leden van MKB Duiven aan. Het belooft een ludieke en leerzame avond te worden met praktische en vooral positieve tips. Nieuwsgierig? www.bartflosveranderadvies.nl.

