

**Innovatief streven naar perfecte klantrelatie**

De noodzaak voor organisaties en ondernemingen om in beweging te komen is groter dan ooit in deze tijd van crisis. Ondernemers beseffen steeds meer dat zij zich opnieuw moeten uitvinden. Producten en dienstverlening moeten naadloos aansluiten op de wensen van de doelgroep. Maar hoe realiseert een organisatie dat?

Prof. dr. Kwakman, kerndocent van een programma 'Business Innovatie en Dienstverlening' stelt dat het begint met het creëren van een sterk business model. En een goed business model moet minimal voldoen aan de volgende voorwaarden:

- 1) een uniek concept, duurzaam en met toegevoegde waarde voor de doelgroep;
- 2) bedrijfsprocessen die als een geoliede machine zijn en als een geheel bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie;
- 3) technologie die het mogelijk maakt om klanten een persoonlijk aanbod te kunnen doen. Een tweede advies is dat de organisatie een klant moet weten te raken. De doelgroep moet gericht aangesproken worden met een uniek aanbod. Online dienstverlening is vaak anoniem maar mensen willen juist een persoonlijke benadering. Wat weet je van je klanten en hoe kan je hen op basis van die kennis optimaal van dienst zijn? Varieer met producten voor specifieke klantprofielen. Ga bewust om met klantgegevens en informeer consumenten correct want dat heeft voordelen voor bedrijf en klant. Een derde advies van drKwakman is: 'maak aanbod transparant en toegankelijk. Vertaal abstracte dienstverlening naar een concrete product. Voor een leek kunnen diensten onbegrijpbaar zijn. Een klant wil weten: 'wat levert dit mij op?' Biedt je diensten bij voorkeur aan op basis van 'no cure no pay' (performance based). Of, wat beter is, stel basisinformatie gratis beschikbaar bijvoorbeeld via een website. Wie voor de uitdaging staat een nieuw business model op te stellen voor zijn/haar organisatie attenderen wij op de KKF werkmarm Business Innovatie. RMD

**Ondernemersavond**

**"Uitdagingen in hedendaags ondernemen"**

**Datum** : Dinsdag 22 oktober 2019  
**Tijd** : 19.00 uur - 20.00 uur  
**Plaats** : KKF- Conferentiezaal

Ondernemers hebben d.m.v. de ondernemersavond de ruimte informatie tot zich te nemen en te discussiëren, voorts naast telefonische- en email-, ook persoonlijke feedback te geven voor eventuele doorgeleiding naar betreffende instanties en oplossen van knelpunten. **Tegelijkertijd hebben recent in het Handelsregister (HR) ingeschreven bedrijven de gelegenheid om hun producten en diensten te introduceren.** Daarnaast is netwerken een wezenlijk onderdeel van de ondernemersavond; visite kaartjes horen er dan ook bij.

**Toerisme Suriname**

Bedrijven in de toerisme branche hebben de ruimte hun beeldmateriaal kosteloos te doen opnemen in [www.surinametourism.sr](http://www.surinametourism.sr)

**STS, Tourism Knowledge Center at KKF**

**Renewable**

Alternatieven voor vervanging of verbetering van nutsvoorzieningen.

**SVS, Utility Solutions Unit at KKF**

**Administrateur, begroot, evalueer en beheers uw kosten**

Bereid u zich voor op de implementatie van de wet op de jaarrekeningen. Kleine ondernemers kunnen voor assistentie in financiële aangelegenheden bij ons terecht.

Ondernemers die overwegen te investeren in kleinere ondernemingen zijn zeer welkom. Beleggen, een zinnigevorm van sparen!

**Nivesh, Administration & Finance Unit at KKF**

**Uw prototype in 3-D, Shopbot graving, laser cutting, basic robotics en meer.**

Het fablab stimuleert de fabricage technologie d.m.v. visualisatie van projecties. Voor advies, research en begeleiding kunt u bij ons terecht.

**Fablab, Fabrication Technologies Unit at KKF**

**Technische Expertise voor Kleine en Middelgrote bedrijven**

Voor assistentie bij de opstart en bijsturing van uw bedrijfsactiviteit bestaat de mogelijkheid een expert uit Nederland of Canada te krijgen voor assistentie.

Uw eigen inbreng is minimaal, meer in de zin van lokaal transport en werkmateriaal. De expert begeleidt u gedurende gemiddeld 3 maanden.

Indien nodig kan er een beroep worden gedaan op vervolg expertise en andere ondersteunende diensten.

**B-Inno, Improvement Unit at KKF**  
**I.s.m. de PUM, FAO en CESO**

VISIT OUR WEB SITE:  
[WWW.SURINAMECHAMBER.COM](http://WWW.SURINAMECHAMBER.COM)

**KKF Vestigingen**

Hoofdkantoor	Gravenberchstraat 33	(597) 530311 / (597) 530313
Paramaribo Noord	J.B.S. Rebostraat 74	(597) 530311 # 143
Wanica Kwatta	Kwattaweg Br. 664	(597) 530311 # 146 / 149
Wanica	Vierkinderenweg #2/	
	Hoek Indira Ghandiweg	(597) 530311 # 145
Commewijne	Oost-westverbinding # 251	(597) 530311 # 144
Marowijne	Granpasieweg 1	(597) 530311 # 148
Saramacca	Groningen (DC gebouw)	(597) 530311 # 147
Brokopondo	Klaaskreekweg 30	(597) 530311 # 127
Brokopondo	Brownsweg, Wakibasoe I	(597) 530311 # 128
Nickerie	G.G. Maynardstraat 34	(597) 0210485
Sipaliwini	Atjoni	(597) 8806760

Voor het betalen van uw jaarbijdrage en afhalen van een uittreksel uit het Handels- en Stichtingenregister kunt u ook terecht aan de Prof. W.J.A. Kernkampweg 37. Voor inschrijvingen, mutaties en betalingen kunt u wezen aan de Gravenberchstraat 33 en ook bij onze filialen.

**Ontwikkeling van visie op opleiden**

"Lerende organisaties" zijn er nog niet echt in ons land en waar er al aandacht voor is, is dat veelal nog op het niveau van een praattheorie. Maar het bewustzijn breekt door want meer dan voorheen trachten organisatiegoeroes via presentaties hierover ons bedrijfsleven bewust te maken van de noodzaak van opleiden. Want zeggen zij: "Varen op verouderende kennis en vaardigheden kan niet meer".

**Opleiding**

Over de driedeling opleiding, vorming en training (OVT) het volgende. Van den Hondel (1987) definieert opleiding in ruime zin als: "het bewust en gericht beïnvloeden van medewerkers in arbeidsorganisaties, individueel of in groepen, waardoor kennis, vaardigheden, visies en houdingen worden ontwikkeld, welke voor het vervullen van huidige en/of toekomstige functie(s) noodzakelijk dan wel wenselijk zijn". Zo zijn er o.a. vaktechnische, management en functiegerichte opleidingen. Opleiden is conform deze definitie gericht op individuen en groepen en op functionele kennisoverdracht. Tegenwoordig is opleiden echter een integratief begrip geworden voor scholing, vorming en training. Nu zijn het niet zozeer de behoeften van individuen en groepen, maar de organisatiebehoeften die leiden tot opleidingen.

**Vorming/training**

Bij vorming vindt overdracht plaats van warden en normen die moeten leiden tot bewustwording. Centraal staat het zijn van de mens, zijn houding en attitude. Waarden en normen geven richting aan zijn handelen. Vorming sec komt niet meer voor want persoonsontwikkeling maakt plaats voor organisatie-ontwikkeling. Bij training ligt het accent op het kunnen. In het begin ging het om technische vaardigheden maar later gingen sociale vaardigheden ook een belangrijke rol spelen. Bij training moet het oefenen geaccentueerd worden en niet, zoals vaak gebeurt, de kennisoverdracht. Tegenwoordig worden door dekkennen (opleiden), kunnen (training) en zijn (vorming) integratief benaderd.

**Opleidingsmarkt**

Er is een complementaire relatie tussen het regulier onderwijs en bedrijfsopleidingen. Het regulier onderwijs is breed en algemeen georiënteerd. Het moet een vormend element bevatten en in brede zin het belang van het individu dienen. Bedrijfsopleidingen zijn bedrijfsgericht. Opleidingsplannen worden afgeleid van ondernemingsplannen; bedrijfsdoelen en strategische doelen zijn het uitgangspunt. Evaluatie en effectmeting zijn instrumenten om kosten en baten in evenwicht te houden. Bedrijfsopleidingen en particuliere opleidingsinstellingen nemen toe alsook opleidingen voor het personeel onder invloed van de HRM gedachte. Wij kijken daarom met belangstelling uit naar de toegevoegde waarde van de National Training Authority Suriname (NTAS) waar de KKF mede stakeholder is. Opleidingsinstellingen moeten minstens voldoen aan de criteria kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid. Wij zien vanuit het NTAS instituut de kwaliteitsbewaking van trainingen en adviesbureaus waardoor het opleidingsaanbod en de vraag van ondernemingen beter op elkaar afgestemd worden. Hierdoor hopen wij de discrepantie die er vooralsnog bestaat tussen het huidige cognitief opgeleide medewerkers en de behoefte aan competentie gerichte medewerkers te verkleinen. Ondernemers komen daardoor minder in de verduking medewerkers na lange intensieve inwerkingstrajecten uiteindelijk toch te moeten laten gaan vanwege het niet voldoen aan de taakvereisten. Een ander gevolg van het te kort schieten in competenties is het noodzaken tot het aantrekken van meerdere medewerkers voor een taak. De kosten voor personeel worden hiermede verhoogd, hetgeen naar de klant wordt doorberekend. De prijsverhoging voor de dienst of het product, hoe gering dan ook, kan echter leiden tot verkleinen van het marktsegment. Een niet kwalitatieve workforce als essentieel onderdeel van bedrijfsvoering, kan derhalve mede leiden tot erupties in bedrijven. Bijscholing gericht op competentie ontwikkeling is daarom belangrijk voor stabiliteit en groei van een onderneming. RMD

**Prioriteiten stellen**

Zodra er meer doelen zijn dan we kunnen hanteren moet uitgezocht worden welke onze prioriteiten zijn. De wereld verandert echter continue en met name ondernemers ervaren daardoor vaak de noodzaak hun prioriteiten te herschikken om opnieuw orde op zaken te stellen.

Vragen over prioriteiten zijn in zekere zin 'Wanneer-vragen'. Je beslist wat de volgende stap zal zijn en wat je daarna gaat doen. De minst belangrijke zaken blijven dan liggen. Waak ervoor een doel na te jagen dat jaren geleden van belang was maar dat nu niet meer is. Vaak houdt het verleden ons vast en dan hoor je opmerkingen als: 'We hebben het altijd op deze manier gedaan.' Een eerste vraag zou kunnen zijn: "Is dit slechts een doel uit het verleden en is het echt van belang voor de toekomst?" De volgende vragen kunnen gesteld worden om de prioriteit van doelstellingen te onderzoeken: "Hoe dringend is het en wanneer moet het gedaan worden? Nu meteen? Vandaag? Al gauw? Over enige tijd? \* Hoe belangrijk is het? Heel belangrijk, tamelijk belangrijk, wel belangrijk of niet zo belangrijk? \* Hoe vaak moet het gebeuren? Dagelijks, wekelijks, soms of bij gelegenheid? \* Kan iemand anders het effectiever doen dan ik? \* Is het onderdeel van een bredere taak waaraan ik mij verbonden heb? \* Wat gebeurt er als het niet gedaan wordt? Leidt het tot een ramp? Tot ongemak? Moelijkheden? Niets? Ten slotte kan afgevraagd worden: "Is er een beter doel dat hiervoor in de plaats moet komen? Er is een ABC-techniek om prioriteiten in te delen. A = Moet gebeuren (zeer hoog in waarde), B = Zou eigenlijk moeten gebeuren (middelmatica in waarde) en C = 't zou fijn zijn als het gebeurde (laag in waarde). Als er teveel A-doelen zijn kan de ABC-techniek nog eens worden toegepast maar dan alleen op de A-doelen. Deze worden dan verdeeld in A-a, A-b en A-c prioriteiten. RMD

**JAARBEURS 2019**

**27 November - 3 December**

**BUSINESS PROMOTION EVENT**

Registratie tot uiterlijk 15 november



**Evenementsfaciliteiten**

Voor het huren van zalen en evenementenhallen, alsook voor het organiseren van uw events.

**Noot:**

Reserveringen zijn slechts van kracht wanneer u daartoe een schriftelijke (elektronische) aanvraag hebt gedaan en de reservering schriftelijk is bevestigd, e.a. in overeenstemming met onze Algemene Voorwaarden. Bufes is derhalve niet aansprakelijk voor derden afspraken inzake evenementen, zonder dat met haar daartoe formele arrangementen zijn gemaakt.

**BUFES, Fairs & Events Unit at KKF**

**Duurzaam ondernemen**

- Info omtrent natuur & milieu consoliderend ondernemen
- Optimale benutting van natuurlijke hulpbronnen
- Arbitrage bij conflicten aangaande natuur en milieu aspecten

**Croft, Nature & Environment Unit at KKF**

**Dienstverlening van de KKF:**

- Bufes	Fairs & Events	532300 / 8769895	info@bufes.sr
- STS	Tourism Knowledge Center	532373 / 8770793	info@surinametourism.sr
- Croft	Nature & Environment	433456 / 8769921	info@croft.sr
- BPDS	Drafting & Implementation	437973 / 8769862	info@bpd.sr
- SCC	Multimedia (TV 20.2)	426392 / 8770781	info@communitychoice.sr
- MTSS	Engineering Advancements	493611 / 8770527	info@mtss.sr
- Nivesh	Administration & Finance	437989 / 8770552	info@nivesh.sr
- SBIC	Business Knowledge	434055 / 8770615	info@sbic.sr
- SVS	Utility Solutions	437974 / 8770802	info@verbruikersraad.sr
- GLOTSS	Trade Blocks Services	439779 / 8769973	info@glotss.sr
- SIA	Business Education	426388 / 8770787	info@innovationacademy.sr
- SecFeSur	Interconnections	532370 / 8770786	info@federaties.sr
- Fablab	Fabrication Technologies	439090 / 8769926	info@fablab.sr
- I-Park	Industry facilitation	437986 / 8769982	info@i-park.sr
- B-Inno	Improvement Services	437982 / 8769852	info@businessinnovation.sr

**Werkarmen: Prof. W.J.A. Kernkampweg 37. Info ook via de filialen**