

Design your business

DESIGN YOUR BUSINESS

**ONTWIKKEL JOUW
ONDERNEMERSCHAP**

Paul Ch. Donders - Cias P. Ferreira

Design your business

© 2020 xband edition

Auteur: Paul Ch. Donders en Cias P. Ferreira

Redactie: Marja van der Linden-Taal

Omslagontwerp: Renate Rijnberg – www.renaterijnberg.com

Typografie: Iddo Hoekstra

Jaar van uitgave: februari 2020

Uitgave: Uitgeverij xband edition, Hoornaar, Nederland

www.xband.eu/nl

ISBN: 978-90-83044-51-4

Nur: 808

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een databank, of doorgegeven in welke vorm of op welke wijze dan ook – elektronisch, mechanisch, gekopieerd, gescand of op enige andere wijze – behalve voor korte citaten in recensies of artikelen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

<i>Voorwoord</i>	8
<i>Inleiding.</i> Het pad naar ondernemerschap is persoonlijk	10
<i>Hoofdstuk 0.</i> Het ondernemende talent	15
0.1 Wij hebben jou nodig!	16
0.2 100 jaar leven	17
0.3 Zelfstudie - van dromen tot werkelijkheid	20
0.4 Als je goed werk levert, komen de klanten vanzelf	24
0.5 Hoe bouw je een florerende onderneming?	25
Het start-up proces	27
Praktische gids: Hoe je dit boek het best kunt gebruiken	28
Bouw je businessplan in vijf dagen	28
Ontwikkel je start-up in vijf maanden	30
Laat je onderneming groeien in de volgende vijf jaar	30
<i>Hoofdstuk 1.</i> Ik ben ondernemer	33
1.1 Jouw competenties en groeimogelijkheden	34
1.2 Jouw passies en dromen	44
1.2.1 Jouw passies	44
1.2.2 Jouw dromen	47
1.3 Jouw meesterschap	52
1.3.1 Meesterschapsontwikkeling	53
1.4 Veerkracht	55
1.4.1 Verzoend verleden	56
1.4.2 Realistisch optimisme	57
1.4.3 Oplossingsgerichtheid	58
1.4.4 Werken met je talenten	58
1.4.5 Discipline	61
1.4.6 Passie en zelfbewustzijn	62
1.4.7 Relationele vaardigheden	63
1.5 Jouw veerkracht	63

Hoofdstuk 2. Mijn klant is koning	64
2.1 Hoe inspireer je je klanten?	66
2.2 Wie zijn mijn klanten?	68
2.2.1 Wat zoeken mijn klanten?	69
2.2.2 Waar ontmoet ik mijn klanten?	71
Hoofdstuk 3. De markt is spannend	77
3.1 Jouw concurrenten	79
3.2 Jouw positie in de markt	82
3.3 Trends in de markt	88
Hoofdstuk 4. Mijn product is top!	96
4.1 Mijn producten	97
4.2 De juiste mix klant/product	100
4.3 Met klanten nieuwe producten co-creëren	106
4.4 De complete klantbeleving	114
Hoofdstuk 5. Ik bouw duurzaam	126
5.1 Van droom naar werkelijkheid	129
5.1.1 Onze visie	132
5.1.2 Onze strategie	136
5.1.3 Mijlpalen neerzetten	147
5.2 Verkopen, verkopen, verkopen	149
5.3 Mijn topteam	169
5.4 Gezonde financiën	185
Hoofdstuk 6. En nu aan de slag	197
Literatuuropgave	200
Appendix	202

Van Paul

Ik draag dit boek met trots op aan mijn twee zonen, Jeroen en Robin, die de moed hadden om een eigen bedrijf op te zetten en het op te bouwen tot een grote gemeenschap van klimmers en een van de beste boulderhallen van Nederland.

Wat een voorrecht om jullie vader te zijn!

Van Cias

Voor mijn twee broers, Martin en Derik, die voortdurend risico's nemen en niet bang zijn om in nieuwe uitdagingen te stappen en ze tot bloei te laten komen.

Jullie moed is inspirerend! Trots om jullie broer te zijn!

Voorwoord

Woord van dank aan een geweldig team

Dit boek is het product geworden van een geweldig team van vrouwen en mannen, vier verschillende generaties en met medewerkers uit drie verschillende continenten: Afrika, Europa en Noord-Amerika.

Speciale dank gaat uit naar:

Sjors Sommer, die mijn handschrift in begrijpelijk Nederlands heeft getransformeerd. Bedankt voor jouw uitstekende werk om al onze boeken beschikbaar te maken als e-boeken voor zoveel lezers, en bedankt voor jouw passie en organisatie-talent.

Renate Rijnberg, onze top design collega die de omslag heeft ontworpen. Zoals altijd is het een voorrecht om jou in ons team te hebben en je creaties van schoonheid te zien!

Marja van der Linden-Taal, voor jouw laatste redactionele controle en om ervoor te zorgen dat het boek in uitstekend Nederlands is en dat iedereen het kan begrijpen en ervan genieten. Bedankt!

Iddo Hoekstra, die de complete opmaak verzorgd heeft met een oog voor design en detail. Het is een voorrecht om met jou samen te werken, nu al vele boeken op een rij.

Annette van Dijk, die onze complete xpanD edition en de internationale ontwikkeling van onze boeken organiseert. Jij bent de rots in onze creatieve en soms wilde ontwikkeling van leven en werk.

De twee spannendste teams waar wij, Cias en ik, deel van uitmaken: xpanD Zuid-Afrika en xpanD Nederland. Zonder jullie voortdurende steun en feedback zouden wij niet de twee mannen zijn die we nu zijn! Het is een feest om deel te zijn van deze twee zeer innovatieve tribes, die voelen als een echt thuis!

Sylvia en onze kinderen, Vivian, Robin, Jeroen en Emily, jullie zijn zeker de belangrijkste stam in mijn leven. En deel uitmaken van deze familie maakt me niet alleen trots, maar geeft me ook een diep gevoel van saamhorigheid.

Cias, voor het feit dat hij een van de beste sparringpartners van het afgelopen jaar is geweest bij het ontwikkelen van nieuwe content! Maar ook voor jouw partnership om Zuid-Afrika naar een hoger niveau te tillen. Ik kijk ernaar uit hoe jij een steeds inspirerender impact zult hebben op veel ondernemers!

PAUL

Chantal, voor je voortdurende steun, begrip en motivatie. Ik ben er trots op je man en partner te zijn op de weg van het leven naar onze bestemming.

Paul, voor het samen met mij creëren en het mogen delen van mijn ervaring in dit boek.

CIAS

Last but not least zijn we onze Schepper, de ultieme Ontwerper en bron van al onze diepste inspiratie, oprecht dankbaar.

Inleiding

Het pad naar ondernemerschap is persoonlijk

Start-up xband

Het is januari 1987 en ik zit aan tafel met mijn vrouw Sylvia in een bungalow gelegen op de top van een berg vlak bij Kona op 'Big Island', Hawaï. Na mijn studie voltooid te hebben, heb ik voor pakweg zeven jaar het vak van architect mogen beoefenen met veel plezier, maar ook met het gevoel dat er meer dingen voor mij in petto waren dan het ontwerpen van gebouwen. Wat dat precies zou zijn, dat wist ik niet, maar ik wilde wel de tijd nemen om dat te ontdekken. En zo besloten Sylvia en ik op sabbatical te gaan. Onbetaald verlof, en dat voor drie maanden. Gedurende deze retraite volgden we een cursus aan de universiteit van Kona met het thema leiderschap – een thema dat ons beiden al geruime tijd boeide. Gedurende onze jaren in mijn studentenstad Dortmund gaven we samen leiding aan een innovatieve studentenbeweging. Daarnaast werkte ik als architect voornamelijk in dienst van een andere architect, waarbij ik, naast het mogen genieten van ontwerpen en bouwprocessen, ook kon zien hoe er door zwakke communicatie en slechte organisatie regelmatig iets in de soep liep. Leiderschap leek ons niet enkel interessant: het leek ons een noodzakelijk goed, zeker in een wereld die alsmaar rumoeriger leek te worden.

Drie maanden van cursus raakten ons dusdanig dat we besloten ons verblijf in Hawaï te verlengen met nog eens drie maanden, waarin we opnieuw goed na zouden kunnen denken over de toekomst. Dat bleek een goede zet te zijn geweest. Toen we in april 1987 terugkwamen naar Europa begon ik, naast mijn werk als architect, een bedrijfje dat gericht was op leiderschapstraining, en startte Sylvia een privékleuterschool. Ruim dertig jaar later is het bedrijf xband uitgegroeid tot een gezond en innoverend bedrijf met honderdtwintig trainers en consultants. Met twaalf kantoren in tien landen in Europa, één in Canada en één in Zuid-Afrika, mogen we, naast culturele diversiteit te genieten, wereldwijd jaarlijks tienduizenden mensen dienen in het ontdekken en realiseren van hun dromen en het bouwen van gezonde ondernemingen en organisaties. De kleuterschool die Sylvia startte, is in dertig jaar uitgegroeid tot een prachtig familiecentrum waar dagelijks honderden kinderen en ouders geëind worden – en dat in één van Dortmunds beruchtste probleembuurtten. Dertig

jaar later bezitten we een gezond bedrijf, een gezonde privékleuterschool en, minstens zo belangrijk: het is nog altijd onze lust en ons leven.

Het klinkt als een succesverhaal. En dat is het ook. Maar we moeten er niet van uitgaan dat de dertig jaar tussen toen en nu vlekkeloos zijn verlopen. De eerste vijf jaar mochten Sylvia en ik ons rijk rekenen met drie prachtige kinderen, maar arm als het over onze financiële situatie ging. We zaten in deze beginjaren voortdurend aan de financiële afgrond, woonden met de kids in een miniflatje en konden voor gezinsvakanties niet verder komen dan Nederland (waar we bij vrienden terechtkonden). Ondanks dit waren we echt gelukkig; tevreden met de dingen die we hadden en blij met het kunnen leven van onze passie.

De opdrachten die ik in de eerste jaren kreeg, waren in kwantiteit niets om over te klagen, maar werden zwaar onderbetaald en maakten het voor ons moeilijk om uit ons financiële dal op te krabbelen. Vanuit mijn aard als team-persoon had ik besloten het bedrijf met een team van vrienden te starten, maar dat bleek zowel een zegen als een vloek te zijn. Mensen (ook jij en ik) zijn niet perfect en veroorzaken vaak net zoveel ellende als geluk. Neem deze intermenselijke frustraties, in combinatie met financiële malaise en zo'n vijf jaar slaapgebrek van een vader met drie jonge kids, en je weet hoe het voelt om beginnend ondernemer te zijn.

Zou ik het achteraf willen missen? Natuurlijk niet. Het was misschien niet altijd rozengeur en maneschijn, maar het was zeker een spannende en uitdagende ontdekkingsreis. Zonder die eerste vijf jaren zou het bedrijf ook nooit geworden zijn tot wat het nu is. En of ik het de volgende keer anders zou doen? Ja en nee. Na de eerste tien jaar (1997) boekte zowel het bedrijf als Sylvia's kleuterschool mooie successen. Ik rekende mezelf rijk met goede teams, sterke producten, gezonde financiën, prachtige klanten en mijn eerste boek: *Creatieve levensplanning*, waarvan in zes talen vijfendertigduizend exemplaren verkocht werden.

De behaalde successen over de periode 1987-1997 vormden voor Sylvia en mij een realisatiemoment. Allebei zijn wij geboren en getogen in Nederland, en wij koesterden het stille verlangen ooit weer terug te keren. Dit was het moment waarop we hadden gewacht.

Zoals we in 1987 naar Hawaï vertrokken en zes maanden later terugkwamen met de droom en drive om in het diepe te springen, zo sprongen we nu opnieuw en vertrokken we naar Nederland, waar ik het bedrijf xband Nederland oprichtte. Heel wat jaartjes aan beroepservaring hadden mij tot een volwaardige vak-volwassene gemaakt, wat de start van een nieuw bedrijf ditmaal een stuk makkelijker maakte. Ik maakte goed gebruik van de lessen die ik in tien jaar Duitsland geleerd had, waardoor ons een hoop ellende bespaard bleef. Spoedig lukte het ons een geheel nieuw team te bouwen, en we groeiden snel.

Vijftien jaar later waren Sylvia en ik 55, onze kinderen 24, 22 en 20 en mochten we

ons gelukkig prijzen met een gezond bedrijf. Het was in het jaar 2012 dat we besloten dat het tijd was voor een volgende stap en daarmee ook voor een nieuwe uitdaging. Na aanvankelijk onze focus van Duitsland naar Nederland verplaatst te hebben, besloten we deze keer onze blik te verschuiven naar een land aan de andere kant van de wereld, namelijk Zuid-Afrika.

Allicht lijkt het oprichten van een tak van xband in Zuid-Afrika een rigoureuze uitstap, en dat was het misschien ook wel, maar voor mij was het een weloverwogen keuze. Ik herinner me hoe in 1983 iemand mij aansprak op het feit dat Zuid-Afrika en Nederland eigenlijk twee zusterlanden zijn, maar dat de Nederlandse kant afstand heeft gedaan van haar Zuid-Afrikaanse familielid en eigenlijk niets meer met haar te maken wil hebben. De breuk is het gevolg geweest van de loop der tijd, van een geschiedenis met een nare bijsmaak en van de apartheid. Echter vormt dit alles geen excuus om niet iets aan de oude familieband te willen doen.

Toen ik op mijn negentiende naar Duitsland vertrok voor mijn studie, begreep ik al dat hatelijke blikken op het verleden dingen alleen maar kapotmaakten. Het was in die tijd voor Nederlanders vrij gebruikelijk om sporen van afkeer te koesteren jegens de Duitse oosterburen, maar dit vormde voor mij enkel meer redenen om te gaan. Ik ervoer een sterk verlangen bruggen te bouwen daar waar haat en pijn ooit voor scheuring gezorgd hadden. En zoals ik deze stem hoorde in mijn studententijd, zo hoorde ik hem ook spreken met betrekking tot Zuid-Afrika. Er groeide in mij de behoefte de mensen van dit prachtige (en helaas politiek, economisch en sociaal gezien onrustige) land op de één of andere manier te dienen. En dus gingen we op onderzoek uit, we verkenden de mogelijkheden en startten uiteindelijk in 2014 xband-Zuid-Afrika.

Block 013, de nieuwe boulderhal

Naarmate de kinderen ouder werden, begonnen ook zij gevoel te ontwikkelen voor ondernemen. Ik zit op dit moment in Schotland en geniet samen met mijn zoon Jeroen (29) van onze jaarlijkse 'schrijf-vakantie'. Voor vijf dagen vertrekken we naar een mooie plek in het buitenland om in een rustige omgeving te schrijven, wandelen, lezen, eten en te kletsen over wat ons bezighoudt. Onze oudste zoon is, samen met onze jongste zoon Robin (25), in 2016 als ondernemer gestart met zijn eigen bedrijf: een boulderhal in Tilburg. Het begin was een flink avontuur: businessplannen schrijven, investeerders zoeken, banken overtuigen, vier maanden dag en nacht bouwen, veel geld uitgeven, wakker liggen van de zorgen, marketing regelen en uiteindelijk de boel openen – al met al enorme uitdaging. Nu, één jaar later en als jonge ondernemers die zo'n zestig uur in de week maken, zien beide zoons met genoeg hun bedrijf goed presteren. Er is een enthousiast team en de klanten zijn dik tevreden. Natuurlijk zijn er nog veel stappen te zetten, maar het begin is er. Het eerste jaar van

bloed, zweet en tranen is achter de rug, en nu mogen ze vooruitblikken op de komende maanden en jaren.

Of onze zoons geleerd hebben van de lessen van pa en ma? Ik denk het wel, zij het onbewust. Bewust lijkt het zich te beperken tot een aantal concrete adviezen. De les die Jeroen en Robin bovenal geleerd lijken te hebben, is het: 'gewoon dóén; het uitvoeren van hun plannen op hun unieke manier en daarnaast betrokken zijn met andere jonge ondernemers die op hun eigen manier vorm geven aan ondernemerschap. Dat is uiteindelijk ook wat ondernemen is: doen.

De sleutfactor voor het economische, sociale en algemene succes van de ondernemer, zzp'er en/of kunstenaar is een gezonde groei in persoonlijke competenties. In het boek *Meesterschap* hebben Chris en ik een uitgebreid overzicht gegeven van hoe je jezelf van student tot professional, van professional tot reisgezel en uiteindelijk van reisgezel tot meester en kunstenaar kunt ontwikkelen. Daarnaast hebben we een beroep gedaan op de psychologie en aangetoond dat in ieder mens een diep verlangen schuilt om te groeien in zijn of haar unieke talenten. De vraag die dan komt opborrelen, is wat je nu moet doen als je mooie talenten bij jezelf hebt onderscheiden, maar nergens de gelegenheid kunt vinden deze regelmatig in te zetten en zo je beoogde, professionele groei te verwezenlijken. Het worden van een 'vak-volwassene', oftewel professional, vergt pakweg vijfduizend uur aan oefening. Waar vind je de klant die jou een opdracht geeft en je daarmee uitdaagt het beste uit jezelf te halen?

Met deze kwestie op het oog heb ik besloten dit boek voor jou te schrijven. Het is mijn passie jou te bemoedigen en te motiveren het meesterschap in jezelf te ontdekken en daarmee een unieke ondernemer te worden. Ik wil je uitdagen te blijven groeien in je ambacht en stappen te zetten op je eigen weg naar een inspirerend en (financieel) gezond leven.

We beginnen met de volgende uitdaging: ondernemend talent. Hopelijk kan ik je ervan overtuigen dat de wereld ondernemers nodig heeft en jou in het bijzonder, omdat jij een universum bent. Hierna zal ik je het 'hoe word ik een gezonde ondernemer'-proces uitleggen. Dit proces kun je direct gebruiken om een ondernemersplan te schrijven dat origineel is en volkomen bij jezelf past, dat functioneel is in de nabije toekomst en dat je gaat helpen te innoveren, te focussen en te bouwen aan een gezonde financiële basis.