

Impressie Workshop Mascha de Ridder

“Boter, suiker en een strik” was één van de motto’s die aan bod kwam in de motiverende stoomcursus timemanagement van Mascha de Ridder. Er lijkt soms nauwelijks meer een verschil te bestaan tussen een dienst (de vaste taken) en een service (iets extra’s). De kunst is om de service die je levert “positief te coderen” zodat de ontvangende partij het ook echt als een service beschouwt. Notoire laatkomers, de mensen die vijf minuten na sluitingstijd komen binnenrennen zijn er erg goed in om situaties te creëren waarbij een dienst en een service lijken samen te smelten. In plaats van ze gewoon (als onderdeel van de dienst) te helpen zou je je extra werk (de service die je levert) kunnen onderstrepen. Bijvoorbeeld door te benoemen dat je ze graag helpt ondanks dat het inloopspreekuur al afgelopen is, maar dat dit niet standaard is. Verpak je service met “boter, suiker en een strik”, zorg dat het niet onopgemerkt wordt aangenomen. Mascha blijft ook benadrukken dat “nee zeggen” (en doen) een weg is naar een meer realistische tijdsplanning. Bovendien, “nee zeggen” tegen het één betekent “ja zeggen” tegen het ander: iets waar je nooit aan toe kwam, maar wat wel die voldoening geeft.