

KLANT AAN HET STUUR

Bedrijven worstelen met het geven van een goede plek aan de klant. Aan de ene kant is deze steeds mondiger en kritischer, en aan de andere kant is hij steeds 'socialer' en geneigd tot participeren en co-creëren. Sjors van Leeuwen combineert deze beide gegevens tot een managementboek dat u helpt klantgestuurd te innoveren: *Klant in de driver's seat*.

De omslag van *Klant in de driver's seat* doet een aantal beloften. Allereerst geeft deze aan dat Van Leeuwen het allereerste Nederlandstalige boek over innoveren met klanten heeft geschreven. Verder geeft het aan dat het boek een 'overzichtelijke leidraad' zal zijn voor het opstellen van een succesvolle innovatiestrategie en voor het direct betrekken van klanten bij het innovatieproces. Dat is een stevige belofte die mij deed verwachten een degelijk 'how-to boek' in handen te krijgen. Dat de auteur goed kan schrijven over gehypte onderwerpen liet hij al eerder zien. met het nuchtere en overzichtelijke *CRM in de praktijk*. Het was een boek dat al ten tijde van de CRM-hype een mooi overzicht van het onderwerp gaf en het kaf van het koren scheidde. Ik ben er dus met veel plezier en best hooggespannen verwachtingen voor gaan zitten. Laat ik de spanning maar snel verbreken: dit boek hoort in uw boekenkast thuis. Zonder enige twijfel. Dat wil niet zeggen dat het doet wat het belooft (daarover later meer), maar wel dat het goed geschreven is, overzichtelijk, relevant, en van kaft tot kaft zeer de moeite waard. De auteur behandelt moeiteloos vele modellen en concepten en gebruikt veel cases (vaak ook van eigen bodem)

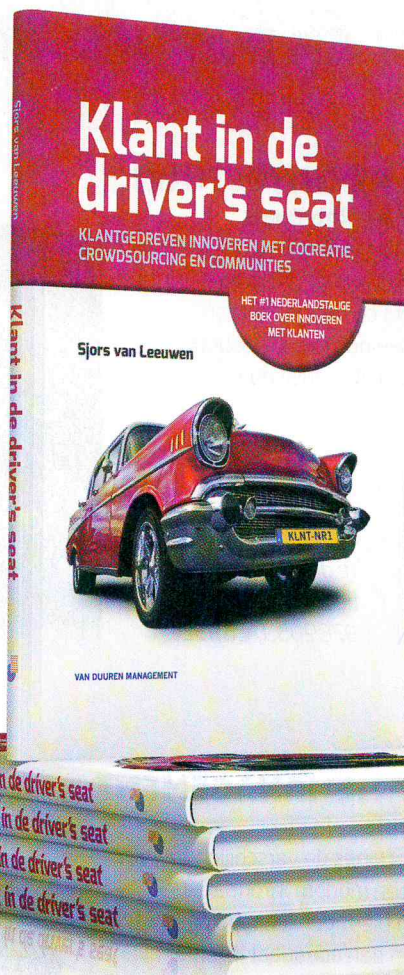
die goed illustreren wat hij wil overbrengen. Het boek maakt daarmee een leuke combinatie van theorie en praktijk, die veel managers zullen waarderen. Ook bevat dit boek feitelijk de managementsamenvattingen van veel van de boeken op het snijvlak van klantgerichtheid en innovatie. Dat scheelt u dus zomaar een strekkende meter kastplank! Waar het boek niet doet wat het belooft, is in 'het bieden van een leidraad'. Het is weliswaar overzichtelijk, maar de vele waardevolle ideeën en concepten die zijn beschreven, komen niet heel mooi samen. De innovatietypen uit hoofdstuk 3 en de bouwstenen van klantgedreven innovatie uit hoofdstuk 4 hadden samen moeten komen met de typen innovatieprocessen en fasen uit hoofdstuk 5. Dat gebeurt niet of in ieder geval veel te weinig. De kracht van dit boek zit in de helderheid en compactheid van de beschrijving van veel relevante managementinzichten, helaas niet in het verbinden en praktisch toepasbaar maken. Daardoor is het geen how-to boek geworden. Hoofdstuk 5, waar het echt gaat over het klantgedreven innovatieproces, is het kernhoofdstuk van dit boek. Het is zeer de moeite waard. De integratie met eerdere hoofdstukken had ik al genoemd, maar ook de samen-

hang met het eerste deel van hoofdstuk 6 kan beter. Het gaat daar om de succesfactoren van klantgedreven innovaties en die moeten, in mijn ogen, geborgd zijn in het proces. Hoofdstuk 6 bevat verder de scorecard, evenals een sturingsmodel voor de innovatieportfolio. Ze zijn beiden niet erg vernieuwend, maar maken het boek wel 'af'. Het zeven pagina's tellende afsluitende hoofdstuk 'Aan de slag' is een echte 'uitleiding' en geen hoofdstuk met templates of stappenplannen waarmee u nu zelf aan de slag gaat. Dat maakt extra duidelijk dat dit boek geen handboek is voor managers. Het is overigens ook geen inspirerend manifest vol radicaal nieuwe ideeën.

Wat *Klant in de driver's seat* wel is, is een mooi integraal overzicht van de 'state of the art' managementinzichten die klantgedreven innoveren zo

populair maakten. Sjors van Leeuwen heeft het dus weer geflikt: een behoorlijk 'gehyped' onderwerp waar iedereen over praat vervatten in een boek dat de meest belangrijke inzichten verbindt en op nuchtere wijze bespreekt. En dat maakt het een plek in uw boekenkast absoluut waard.

Rob Beltman is partner bij ICSB Marketing en Strategie.



KLANT IN DE DRIVER'S SEAT

Sjors van Leeuwen

Gebonden, 207 blz., 1e druk, 2012, Van Duuren Management
9789089651297

€ 29,95

