



De loopbaan van...

NICOLETTE WURING

Leeftijd: 45 - Beroep: 'Mensenverbinder' - mensen verbinden met zichzelf, hun omgeving, elkaar, hun passie en de doelen van een organisatie - Opleiding: Musicologie, rechten en conservatorium zang - Beroep moeder: Huisvrouw en ondernemer - Beroep vader: ingenieur en ondernemer - Toen ik jong was, wilde ik graag dirigent of banketbakker worden.

AUTEUR VAN : ALS JIJ DE KLANT WAS ...CUSTOMER ADVOCACY: KIJKEN MET DE OGEN VAN DE KLANT

HET KAN HEEL INSPIREREND WERKEN VOOR JE EIGEN LOOPBAAN OM EENS TE KIJKEN HOE EEN ANDER HET AANPAKT. IN DEZE RUBRIEK VRAGEN WE SUCCESVOLLE JONGE ONDERNEMERS HET HEMD VAN HUN LIJF. WIE ZIJN ZE, WAT HEBBEN ZE TOT NU TOE GEDAAN, WAT IS HUN ULTIEME LOOPBAANTIP EN WAT ZIJN HUN DROMEN VOOR DE TOEKOMST? DEZE KEER DE LOOPBAAN VAN NICOLETTE WURING.

1. WIE BEN JE EN WAT DOE JE NU? Ik inspireer en ondersteun mensen en bedrijven bij het maken van de switch van shareholder naar stakeholder en van product- naar mensgericht denken, leven en werken.

2. HOE BEN JE ER GEKOMEN, HOE HEB JE DAT GEDAAN? Ik was ooit een pleaser en deed er alles voor dat mensen me maar aardig zouden vinden. Tot ik - na wat schade en schande - ontdekte dat wanneer je echt om mensen geeft en dingen doet die je na aan het hart liggen, 'geven om' iets wordt waar je bergen energie van krijgt. Doen alsof kost juist heel veel energie! Toen ik dat besepte, begon alles beter te gaan dan ooit, om te beginnen in mijn persoonlijk leven. En het mooie is dat het in het bedrijfsleven precies hetzelfde werkt. Ach ja, daar leven ook mensen. Toch?

3. WAT IS JE WERKERVARING? Ik studeerde eind jaren '80 af. Werk lag niet voor het oprapen, zeker niet voor een musicoloog. Wat vind

ik leuk, vroeg ik me af? Reizen en mode. Het werd labelmanager en inkoper in de confectie. Na drie jaar was ik 'uitgeleerd'. Ik trad de wereld van de interactieve nieuwe diensten in de vercommercialiserende kabel- en telecomsector binnen. Via de start-up TeleSelect, KPMG Consulting en een aantal jaren als zelfstandig adviseur, bouwde ik een internationale carrière op als change agent. Als vice-president Customer Care en lid van de Europese board van UPC Broadband, was ik de architect van de servicestrategie die resulteerde in de ommekeer in Europa van de reputatie van UPC: van de slechtste naar de beste van de klas.

4. IS JE WERKERVARING RELEVANT VOOR HET UITVOEREN VAN JE HUIDIGE FUNCTIE? Mijn werkervaring heeft me professionele expertise gebracht; mijn persoonlijke ontwikkelingsproces de balans tussen 'doen' en 'zijn'. Beiden hebben me gevormd tot een autonome professional, die opereert vanuit 'zorg'. Zorg in bredere zin impliceert

begrippen als aandacht, intentie, maar ook eigen verantwoordelijkheid, energie, moeite, wederzijdsheid, waardering, respect voor jezelf en elkaar, kwetsbaarheid, autonomie en waardigheid. Zorg heeft een relationele en een situationele kant. Het begint met zorg voor jezelf, als mens; je kunt alleen maar stoppen met doen alsof als je begint met jezelf te aanvaarden en om jezelf te geven. Als je niet goed voor jezelf kunt zorgen, hoe kun je dan voor andere mensen zorgen?

5. KUN JE WAT VERTELLEN OVER JE ERVARINGEN IN HET BEGIN VAN JE LOOPBAAN ALS ...? In het begin van mijn loopbaan was ik vooral bezig met 'carrière maken'. Ik werd gedreven door externe factoren, door wat ik dacht dat andere mensen van mij verwachtten. Ik dacht in termen van: 'als ik dit of dat bereikt heb, dan hoor ik erbij, heb ik aanzien, dan beteken ik pas iets in 'de wereld'.

6. BEN JE GOED OP WEG? Ik ben op weg, goed of fout is niet belangrijk, de reis wel, die wordt iedere dag mooier en boeiender.

7. MERK JE DAT JE ERVARENER BENT IN JE HUIDIGE FUNCTIE EN ZO JA, WAARAAN? Naarmate ik fysiek, emotioneel, mentaal en spiritueel meer in evenwicht kom, merk ik dat die groei zich in mijn werk vertaalt. Ik ben veel effectiever en efficiënter, bereik meer met minder moeite en er gebeuren dingen die mooier en beter zijn dan ik ooit had kunnen bedenken.

8. WAT IN JOUW VAKGEBIED MOMENTEEL 'HOT'? Customer advocacy: radicale mensgerichte vernieuwing in het bedrijfsleven.

9. WAT 'NOT'? Herstel van het oude economisch systeem. De eenzijdigheid van dit economische systeem heeft juist tot een crisis geleid. Herstel zal uitlopen op een herhaling van de crisis.

10. WAT IS JE FAVORIETE WEBSITE IN RELATIE TOT JE VAKGEBIED? Favoriete website: de weblog over business spiritualiteit van Paul de Bloth (www.pauldebloth.nl). Favoriete vakblad: het Financiële Dagblad.

11. WELKE OPLEIDING(EN)/TRAINING(EN) OF WERKERVARING HEBBEN JE HET MEESTE GEHOLPEN? 'De leadership intensive' van Managementcentrum De Ark (1997) en 'Grensverleggend leiderschap' van Fijlstra & Wullings (2008)

12. WAT IS JE ULTIEME LOOPBAANTIP? Blijf dicht bij jezelf en volg je hart.

13. WELK BOEK IS BELANGRIJK VOOR JE LOOPBAAN GEWEEST? 'Synchronicity' van Joseph Jaworksi.

14. WAT IS EIGENLIJK DE GROOTSTE ERGERNIS IN JE FUNCTIE? Mensen die niet integer zijn.

15. IK DELETE ... Kettingmails. Of liever: als ik de boodschap mooi vind, haal ik soms het 'kettinggedeelte' eruit en stuur de boodschap door naar iemand bij wie ik hoop dat de boodschap hem zal inspireren of steunen.

16. HOE VERVANGBAAR BEN JIJ? Iedereen is vervangbaar.

17. WAT IS JE TOEKOMSTDROOM? Tot mijn laatste zucht genieten van de mooie reis die het leven is.

18. LATER ALS IK GROOT BEN WORD IK ...? Patissier.

19. JOUW 'TEGELTJESWIJSHEID'

*Ga naar de mensen toe
Leef onder hen
Leer van hen
Geef om hen.*

*Begin bij wat zij kennen,
Bouw voort op wat zij hebben.*

*Maar beseft dat,
Als hun taak is volbracht,
Hun werk is gedaan,
De mensen over de beste leiders zeggen:
"We hebben het zelf gedaan".*

Oud Chinees gedicht

Als jij de klant was...

Nicolette Wuring
100 blz. | € 19,95
ISBN 978 90 5871 722 1

