

# HART & ZIEL

## WIE

Kathy van de Laar

## WAT

Partner bij adviesbureau  
Van de Laar|Pothoven

## WAAROM

Van de Laar/Pothoven  
sleepte met de businesscase  
voor het klantcontact van  
Philips verschillende prijzen  
binnen. Binnenkort mogen  
ze in Shanghai de 'GCEM  
Customer Strategy Award  
2008 – Europe Region' opha-  
len (zie ook bladzijde 6).



In een prachtig oud pand aan de Herengracht in Amsterdam werkt de van oorsprong Amerikaanse Kathy van de Laar aan adviezen aan bedrijven, waaronder multinationals, over hun klantcontact. Volgens businesspartner Christiaan Pothoven zorgt Kathy ervoor dat de klant weet dat hij in goede handen is bij haar. "Haar drive en doorzettingsvermogen zorgen voor de puntjes op de i bij onze opdrachten." Volgens Van de Laar zelf komt haar drive om elk bedrijf waar ze komt beter te maken en haar doorzettingsvermogen daarin, door de omgeving waarin ze is opgegroeid. Dat is op het platteland van Iowa. "Omdat die omgeving wel een soort work ethic in mij gecreëerd heeft die niet overal bestaat."

### Parijs, Londen, Amsterdam

Hoe komt een Amerikaanse op de Herengracht terecht? 25 jaar geleden begon ze in de Amerikaanse contactcenterwereld. Ze werkte daar al voor multinationals, waaronder telecomgigant AT&T, farmaceutisch bedrijf Merck en IBM. In dienst van die laatste standaardiseerde ze de processen van de zeven regionale contactcenters. Ondertussen had ze een leuke Nederlandse man ontmoet, en voor hem kwam ze naar Nederland. In dienst van IBM mocht ze vanuit Parijs de processen van de directe kanalen coördineren in de Europa, Midden-Oosten en Afrika. "Dat was een heel leuke functie, ik kreeg er de kunst van het verandermanagement in de vingers, wereldwijd met uitvoering op lokaal niveau."

Na haar huwelijk werkte ze ook nog een jaar in Londen. Ze is trots op haar internationale werkervaring: "Je ervaart hoe het is om in een

andere cultuur te leven." Uiteindelijk besloot ze om in te burgeren in een functie in Nederland. Dat ervaart ze als een tweede keer haar carrière opstarten. "Met veel vallen en opstaan was het mogelijk mijn kennis en mijn drive hier in Nederland zichtbaar te maken."

En met succes. Sinds 2004 gebruikt ze haar ervaring in haar eigen bedrijf. Met het project 'Triple Sales' bij ABN AMRO won ze in 2005 een Contact Center Award voor de innovatie om belmomenten te benutten voor commerciële acties. Daar werkt ze samen met Christiaan Pothoven, en sinds 2007 vormen zij samen het bureau Van de Laar|Pothoven. De eerste grote opdracht met z'n tweeën was een businesscase voor Philips, om het klantcontact wereldwijd te verbeteren. Daarmee waren ze runner-up bij de Gartner CRM Excellence Award EMEA, en nu mogen ze het vliegtuig in om in Shanghai de GCEM Customer Strategy Award 2008 op te halen.

### Drive

"Mijn drive zit in een volledig inzicht in de klant. Het is bijna een intuïtie of zesde zintuig om antwoord op die vraag te vinden, vind ik." Ze traint mensen door hen zaken te laten ervaren. "Trial and error is belangrijk om vooruit te komen." Goed luisteren hoort daar bij. "Je moet je niet afsluiten voor de mensen die dagelijks met de klanten contact hebben. In een workshop merk je dat zij heel snel hele praktische vragen gaan stellen. Je ziet dan dat mensen gaan leren; ze worden zich bewust van de processen achter het klantcontact. Als dat eenmaal is ingezet, hoef je als adviseur alleen nog maar bij te sturen en te coachen. Het gaat dan bijna vanzelf."

Van de Laar is blij met de adviseursrol die ze vervult. Ze werkt het liefst projectmatig, zodat ze van elke ervaring kan leren en dat kan gebruiken voor het volgende project. "Het doel is altijd mijn klant succesvol te maken, en dit neem ik elke keer erg seriously. Ik zet mij helemaal in om hun doelstelling te kunnen halen. Het gaat niet over snel doen, maar over slim doen. Ik geloof dat ondanks allerlei beperkingen en realiteiten het mogelijk is om in elke organisatie stappen te zetten waarbij de klant beter af kan worden...en het bedrijf ook." @Eva Smal

## PROFIEL

Kathy van de Laar is geboren in 1960 in Fairfield, Iowa (VS). Ze behaalde een Bachelor of Business Administration en volgde ook enige MBA-cursussen.

Door haar werk en haar reizen maakte ze die niet af. "Daar heb ik geen spijt van; de ervaring in die tijd met klanten was ook goud waard." Haar loopbaan, begonnen in de Amerikaanse contactcenterwereld, bracht haar via vele omzwervingen in Nederland.