

# Butler

Wikipedia verklaart het woord Butler als volgt:

*< Een butler of kamerheer is in kleine en grote huishoudens de leider van de huisbedienden. Hij is het hoofd van de huishouding, in welke hoedanigheid hij verantwoordelijk is voor het functioneren van de huishouding. Verder fungeert hij als persoonlijke assistent van de familie waarvoor hij werkt. Butler is een Engelse verbastering van het Franse woord bouteleur, wat "kelner" betekent">*

Een meer recente invulling van het begrip is volgens Wikipedia:

*<Hoewel butlers vooral worden geassocieerd met een levenswijze die men in de moderne tijd niet vaak meer tegenkomt, bestaan butlers nog steeds. Een moderne butler kan ondersteuning geven bij de briefwisselingen van zijn baas, bij artsbezoek, en bij het maken van zowel zakelijke als persoonlijke afspraken. De butler ondersteunt bij huishoudelijke activiteiten of neemt die geheel over. Hij organiseert ontvangsten, zowel ten huize van zijn baas als elders, en verder fungeert hij soms als chauffeur en begeleidt hij activiteiten buitenshuis>*

Van Daele houdt het bij “chef-huisknecht”.

Het woord Butler roept volgende associaties op:

**VERTROUWEN:** tussen de Butler en zijn opdrachtgever is er een groot vertrouwen, nodig om de rol van Butler goed te kunnen vervullen. De Butler heeft toegang tot (vertrouwelijke) informatie van zijn opdrachtgever. Hij zal deze uiteraard niet openbaar maken, maar gebruiken voor de correcte uitvoering van zijn opdracht.

**ANTICIPEREN:** de Butler kent zijn opdrachtgever door en door en kan in heel veel situaties inschatten hoe zijn opdrachtgever zal reageren. Hierdoor is de Butler in staat om te anticiperen op situaties, om problemen te voorkomen of om ze snel en efficiënt op te lossen.

**STUREN EN BEÏNVLOEDEN:** de Butler kan in zeker mate zijn opdrachtgever sturen door bepaalde acties te ondernemen. Gebaseerd op eerdere ervaringen, zal de Butler bepaalde oplossingen voorstellen en andere niet. Hij kan zijn opdrachtgever in een bepaalde richting sturen en op een subtiele, maar aanvaardbare manier beïnvloeden.

**LUISTEREN:** de Butler luistert niet alleen naar de opdrachtgever, maar naar alle partijen die invloed kunnen hebben op de beslissingen van de opdrachtgever. Sommige informatie zal de opdrachtgever nooit bereiken of enkel na filtering. De Butler kan bepaalde informatie direct en onverbloemd oppikken en, indien nodig, gefilterd of ongefilterd doorspelen naar zijn opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever bepaalde (positieve en negatieve) ervaringen wil verwerken, zal hij zich ongeremd in een gesprek met zijn Butler kunnen uitlaten. Deze zal luisteren, absorberen en er de juiste conclusies uit trekken. Hij heeft zijn eigen mening, maar de mening van de opdrachtgever staat boven alles.

**VOORBEREIDEN:** belangrijke zaken worden geïnitieerd door de opdrachtgever, maar worden voorbereid door de Butler. De Butler zal een aantal mogelijke oplossingen uitwerken, gebaseerd op de verwachtingen die de opdrachtgever formuleert. De Butler zal deze verwachtingen zo juist mogelijk inschatten.

**OPVOLGEN:** de opdrachtgever maakt een keuze uit de door de Butler aangereikte oplossingen en geeft hem de opdracht geven om de gekozen oplossing uit te voeren en correct op te volgen, zodat de opdrachtgever zich met andere zaken kan bezighouden. De Butler houdt de opdrachtgever op de hoogte van de uitvoering.

**LOW PROFILE:** de Butler werkt achter de schermen en laat zijn opdrachtgever onbelemmerd zijn rol spelen. Deze kan zich volledig op zijn rol focussen en andere zaken aan de Butler overlaten. De Butler is aanwezig maar is onzichtbaar of toch low profile voor derden.

## Business Butler

De oude, ietwat stofferige betekenis van een Butler, kan vertaald worden naar een moderne, zakelijk geïnspireerde betekenis: De Business Butler.

**LUISTEREN EN KLANKBORD SPELEN:** heel wat bedrijfseigenaars, zelfstandigen, zaakvoerders en managers kunnen bepaalde problemen, ervaringen en informatie niet bespreken of vertellen aan iemand anders, omdat ze gevoelig kunnen liggen voor iemand met een zakelijke of familiale band. Een probleem bespreken met iemand anders, verlicht nochtans het probleem of is het begin van de oplossing. De Business Butler luistert, stelt de juiste vragen en geeft de opdrachtgever de mogelijkheid een oplossing te vinden. De Business Butler kan (het enige bruikbare) klankbord zijn.

**BESLISSINGEN VOORBEREIDEN:** de Butler neemt zelf geen finale beslissingen maar kan de beslissingen die de opdrachtgever dient te nemen, voorbereiden en er voor zorgen dat hijzelf of andere partijen een mogelijke oplossing formuleren. Zakenmensen hebben tijd tekort, zien mogelijkheden om hun bedrijfskosten te verminderen of hun bedrijfsinkomsten te verhogen. Zij worden vaak meegesleurd in de dagelijkse operationele flow, zodat zij geen tijd kunnen vrijmaken om zelf bepaalde ideeën te onderzoeken. De Business Butler kan, op aangeven van de opdrachtgever, mogelijk oplossingen zoeken, bekijken en uitwerken, zodat de opdrachtgever voldoende elementen in de hand heeft om juiste beslissingen te kunnen nemen. De Business Butler zal de finale beslissing van zijn opdrachtgever respecteren.

**OPVANGEN VAN PIEKBELASTINGEN:** de werklast van zakenmensen is zelfs in normale omstandigheden zeer hoog. Bijgevolg is er zeer weinig tijd (vrij te maken) voor de uitvoering van nieuwe projecten. Deze vormen heel dikwijls een onmogelijke extra belasting, bovenop het normale takenpakket. De Business Butler kan hierbij een oplossing bieden door bestaande, courante activiteiten van de opdrachtgever over te nemen, zodat deze tijd vrijmaakt om de nieuwe projecten op te starten en te begeleiden. Of omgekeerd, kan de Business Butler het nieuwe project in plaats van de opdrachtgever uitvoeren, echter in nauwe samenwerking met deze laatste.

**GEbruiken VAN ERVARING EN SPECIFIEKE KENNIS:** de Butler is geen jonge, onervaren persoon die aan het begin van zijn carrière staat. Het is een ervaren persoon die, bij voorkeur, dezelfde ervaringen heeft meegemaakt als zijn opdrachtgever en die weinig uitleg dient te krijgen over de situatie waarin de opdrachtgever zich bevindt. Misschien kan de Business Butler specifieke kennis hebben die de opdrachtgever niet heeft, maar dit hoeft niet noodzakelijk het geval te zijn. De nuchtere, klare visie en het gezond verstand waarover de Business Butler beschikt, kunnen voldoende zijn om zijn taak goed te kunnen uitvoeren. Bovendien kan de Business Butler zijn eigen netwerk gebruiken om oplossingen te zoeken voor de opdrachtgever.

**GEEN VRIEND, GEEN FAMILIE, GEEN KLANT, GEEN LEVERANCIER, GEEN WERKNEMER, GEEN BAAS:** het is makkelijker om aan te geven wat de Business Butler NIET is, dan wel om te omschrijven wat hij WEL is. Zakenmensen kunnen bepaalde (positieve of negatieve) onderwerpen niet bespreken met hun familieleden of vrienden, omdat ze de zakelijke achtergrond niet (willen) kennen of omdat ze te gevoelig zijn. Ze kunnen bepaalde onderwerpen niet bespreken met hun klanten of leveranciers, omdat deze heel dikwijls betrokken partijen zijn en de bestaande relatie niet in gevaar willen brengen. Personeelsproblemen wil men ook bespreken, maar liggen nogal gevoelig en kunnen niet met collega's of medewerkers besproken worden. De Business Butler is ook geen baas of ondergeschikte van de opdrachtgever, maar staat tijdens de opdracht naast de opdrachtgever. De Business Butler kan in naam van de opdrachtgever bepaalde zaken bespreken met klanten, leveranciers of medewerkers. Omdat de Business Butler NIET ZELF de klant of leverancier is, kan hij bepaalde onderwerpen makkelijker bespreken, met een kleiner risico op het verstoren van bepaalde relaties.

## Opdrachten van de Business Butler

Enkel voorbeelden van opdrachten voor de Business Butler:

**PROJECTMANAGEMENT:** de opdrachtgever heeft niet altijd medewerkers in huis die een project kunnen/willen managen. De Business Butler kan dit projectmanagement zelf uitvoeren, het project voorbereiden of een klankbord vormen voor de interne projectleider.

**SPREEKBUIJS:** De Business Butler kan bepaalde uitspraken doen naar leveranciers of klanten, die niet door de opdrachtgever zelf kunnen gebeuren, wegens te geladen of te delicaat. Op deze manier kan de opdrachtgever gezichtsverlies vermijden.

**BESLISSINGEN VOORBEREIDEN:** de opdrachtgever kan ideeën lanceren en mogelijke oplossingen suggereren en de Business Butler kan, in naam van de opdrachtgever, mogelijke oplossingen opzoeken, laten aanbieden en evalueren, zodat de opdrachtgever een correcte en gefundeerde keuze kan maken. De Business Butler zal de ELEMENTEN voor de beslissing aanreiken, maar zal de beslissing zelf NIET nemen. Dit is geen vlucht voor het opnemen van verantwoordelijkheden, maar strookt volledig met de filosofie van het concept Business Butler.

**INVENTARISEREN of IN KAART BRENGEN:** menig zakenman heeft “wel een idee” van kosten, maar kent niet altijd de juiste inhoud/details van deze kosten. Bedrijven hebben heel wat kosten die maandelijks, driemaandelijks of jaarlijks worden afgerekend en individueel niet hoog zijn, maar samengeteld aanzienlijke bedragen kunnen vertegenwoordigen. De opzeg van bepaalde contracten dient maanden vooraf te gebeuren, maar men stelt meermaals vast dan men een overbodige kost niet meer kan elimineren, omdat de opzegtermijn reeds verstreken is.

**ROL VAN BUITENSTAANDER:** de Business Butler voert een opdracht uit voor de opdrachtgever, maar kan zich naar andere partijen voordoen als buitenstaander. Bovendien kan een buitenstaander een andere kijk hebben op een situatie of probleem dat zich voordoet bij de opdrachtgever. Hij is wars van vooroordelen, politieke spelletjes en andere (emotionele) factoren die een juiste beslissing kunnen beïnvloeden.

**Meer informatie? Contacteer Emiel Herssens, [Eherssens@mandhoo.eu](mailto:Eherssens@mandhoo.eu) of +32 486857480**