

**Dit artikel is verschenen in het digitale magazine van DWIRE december 2011  
Het gehele magazine met opmaak is te zien via deze link**

<http://epub01.publitas.com/50/5/>

### **Lang leve blije klanten!**

Na afloop van de uitreiking van de Vastgoed Award zat ik naast bestuurslid Edith van der Wal. Het gesprek kwam terecht op het onderwerp “mentoring”. “Want ons netwerk is zich aan het oriënteren of het nuttig is om dit de leden aan te bieden”, vertelt Edith. En meteen volgt de vraag of ik een column wil schrijven over dit onderwerp. Want mijn bedrijf Match & Mentor houdt zich onder meer hiermee bezig en bouwde expertise op over mentoring. Met Edith raakte ik die avond meteen de kern die ik ook met jullie wil delen.

Ik hoor het meest terug van de klanten, de mentees: “Het is zo fijn dat de mentor onafhankelijk is. Als ik advies aan mijn partner vraag, weet ik van tevoren wat ik te horen krijg. En vrienden en familie geven graag goedbedoelde raad, maar staan te dichtbij en er ontstaan vaak snel irritaties. Het is toch echt anders als je op afspraak één op één met een onafhankelijke sparringpartner een mentorgesprek voert”. Zo kwamen we ook op de vertrouwelijkheid. Natuurlijk moet hetgeen je met elkaar bespreekt binnenskamers blijven. Ik krijg als “matchmaker” ook niet te zien wat de twee samen bespreken. Ik krijg hooguit data van afspraken **door** en af en toe een agenda te zien. Een onafhankelijke mentor die buiten je eigen werkkring zit, is daarom ook zo’n voordeel. Want de kans dat jouw uitdagingen per ongeluk toch ergens ter sprake komen, is dan erg klein.

Een ander aandachtspunt is het mentorschap. Een goede ondernemer of manager is niet automatisch een goede mentor! Zo is het erg belangrijk dat een mentor zich dienend kan opstellen. Zijn of haar ego laat varen. En niet op de stoel van de mentee gaat zitten.

“Match je op vakkennis?” vroeg Edith mij ook. Dat doe ik dus niet. Hoewel het voor de hand ligt een prospect die makelaar is te koppelen aan een mentor die een gepensioneerde makelaar is. Ik match op (ondernemers)ervaringen en de persoon. De zakelijke vragen die wij krijgen, houden meer verband met de algemene uitdagingen van ondernemerschap of management dan dat het vakgerelateerde vragen zijn. Denk aan: “Hoe moet ik groeien nu ik 3 jaar besta?”, “Welke strategische koers sla ik in?”, “Help, ik moet personeel gaan ontslaan”. Veel heeft te maken met de relatief eenzame positie van de ondernemer of manager.

Na het voorgerecht eindigen we het gesprek over mentoring door stil te staan bij het grootste voordeel van dit instrument. Het maakt zowel de mentee als de mentor helemaal blij. De mentee krijgt een kritisch klankbord en keer op keer een steuntje in de rug. De mentor kan ervaringen delen en ziet de mentee vrolijker vertrekken. Voor mij, de matchmaker, is het niet een winstgevend product. Maar ik blijf dit toch aanbieden, want ik vind het heerlijk om blije klanten te hebben!

Match & Mentor  
Ariane Struyvenberg  
[www.match-en-mentor.nl](http://www.match-en-mentor.nl)