

## Ben Tiggelaar: 'De grootste fout is passiviteit'

24-06-2020 08:49



Om medewerkers in deze crisistijd betrokken te houden, moeten retailers werk maken van het onderlinge contact. Dat stelt managementgoeroe Ben Tiggelaar in een interview met RetailTrends. “De grootste fout is passiviteit.”

Als een retailer geen werk maakt van het contact met zijn personeel in deze periode, dan gaan zijn medewerkers dat volgens Tiggelaar ook niet doen. “Je moet hierin het voortouw nemen”, adviseert hij. “En als je constateert dat je dit de afgelopen periode te weinig hebt gedaan, is het tijd om het nu weer op te bouwen.”

Wat werknemers volgens de managementgoeroe nog meer willen van hun leidinggevende? Duidelijkheid. “En in een crisisperiode geldt dat extra sterk.” Alleen weet je als werkgever in dit soort situaties ook niet waar het naartoe gaat. “Zoals Mark Rutte zei tijdens een van de eerste coronapersconferenties: in een crisis als deze moet je met vijftig procent van de kennis honderd procent van de besluiten nemen. Als leider zeg je in dit soort periodes: ik weet ook niet alles, maar de komende twee weken gaan we dit of dat doen. En dan kijken we weer verder.”

Ben Tiggelaar houdt zich al dertig jaar bezig met leidinggeven en is een van Nederlands bekendste managementgoeroes – zo niet dé bekendste. Voor het [juninummer van RetailTrends](#) zette hij zeven beginselen op een rij: wat moet je als retailer in deze tijd doen om je medewerkers betrokken te houden? En wat vooral níet?