

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™



Tel +32 16 537853
Fax +32 16 537602
BTW/TVA BE 460.958.648

SYNTEX & ENDEAVOUR nv/sa
info@syntex.be www.syntex.be
HRL/RCL 97.177 VG.535/B

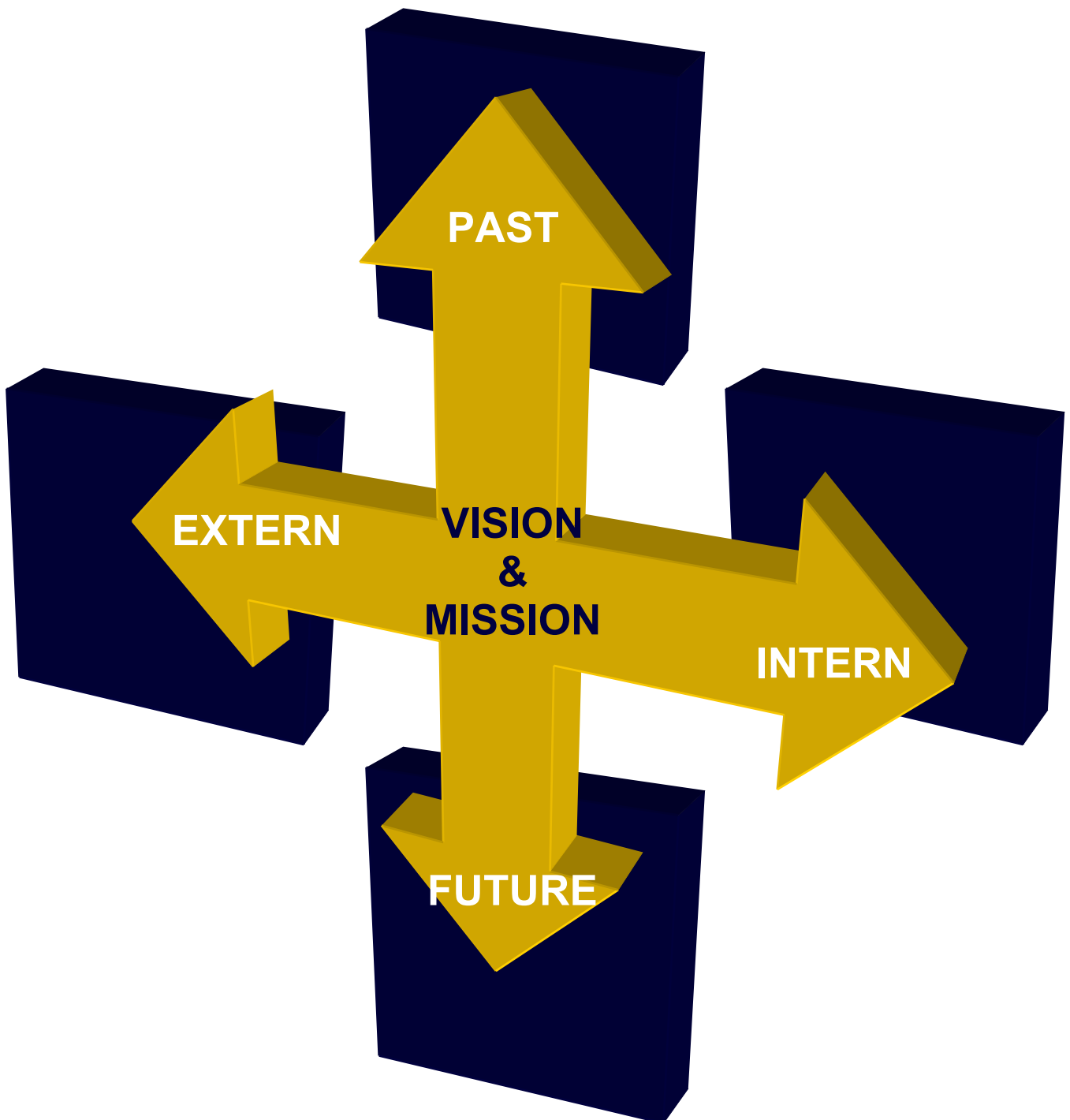
Veldstraat 46-50
3130 Begijnendijk
FORTIS 230-0508880-38

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™



Tel +32 16 537853
Fax +32 16 537602
BTW/TVA BE 460.958.648

SYNTEX & ENDEAVOUR nv/sa
info@syntex.be www.syntex.be
HRL/RCL 97.177 VG.535/B

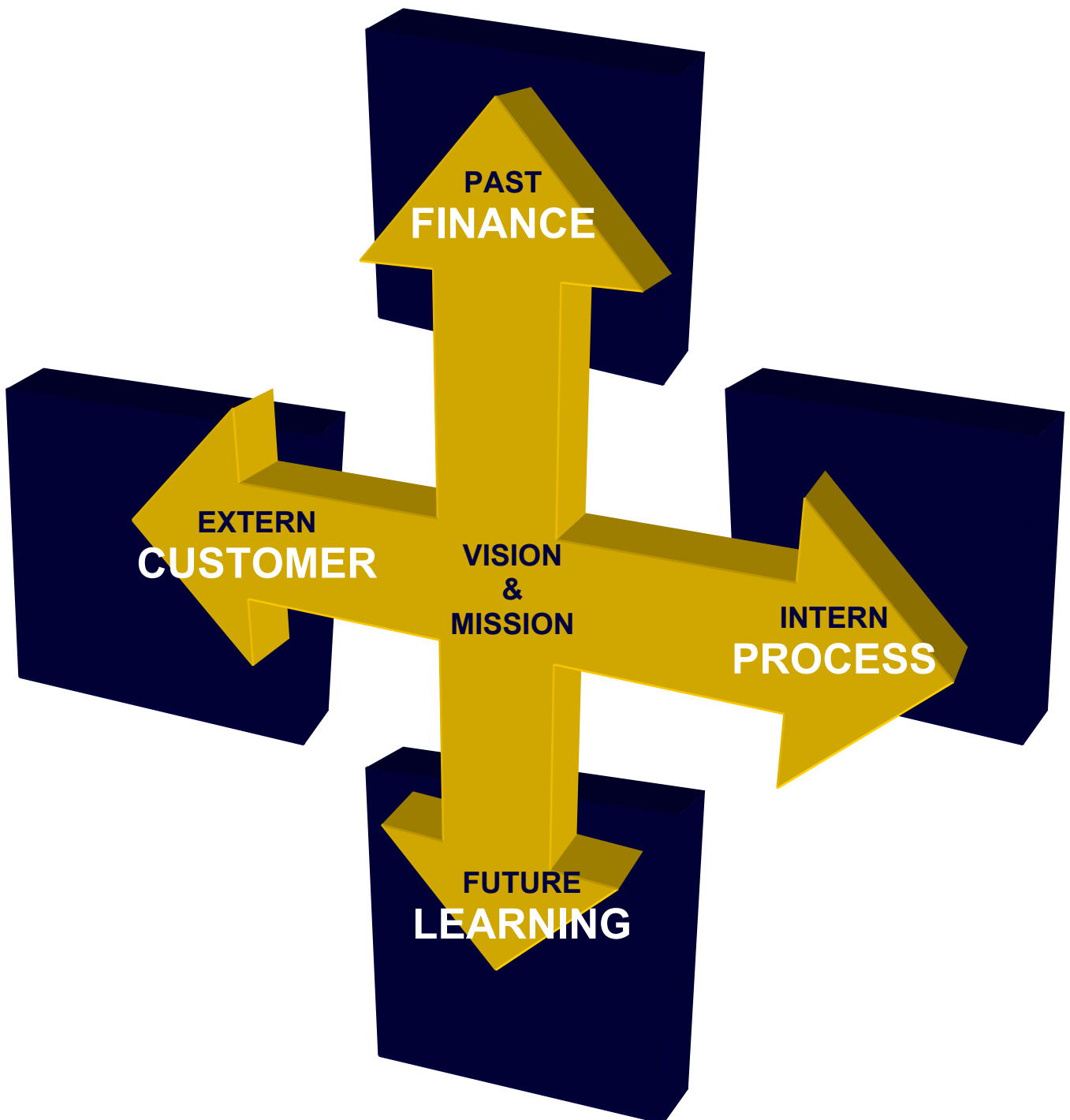
Veldstraat 46-50
3130 Begijnendijk
FORTIS 230-0508880-38

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™



Tel +32 16 537853
Fax +32 16 537602
BTW/TVA BE 460.958.648

SYNTEX & ENDEAVOUR nv/sa
info@syntex.be www.syntex.be
HRL/RCL 97.177 VG.535/B

Veldstraat 46-50
3130 Begijnendijk
FORTIS 230-0508880-38

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™



Tel +32 16 537853
Fax +32 16 537602
BTW/TVA BE 460.958.648

SYNTEX & ENDEAVOUR nv/sa
info@syntex.be www.syntex.be
HRL/RCL 97.177 VG.535/B

Veldstraat 46-50
3130 Begijnendijk
FORTIS 230-0508880-38

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™



SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™

FINANCE

'Welke cijfers moeten we kunnen voorleggen om alles wat hieronder staat te kunnen bereiken?'

CUSTOMER

'Hoe willen we dat onze klanten - in iedere contactfase - over ons spreken?'

VISION & MISSION

BUSINESS PROCESS

'Hoe moeten onze interne procedures zijn om de visie van hiernaast te kunnen bereiken?'

LEARNING & GROWTH

'Wie en wat zorgt ervoor dat we over 3 of 10 jaar nog steeds onze visie zullen bereiken?'

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™

FINANCE



'To succeed financially, how should we appear to our shareholders?'

4 I's

1. Intentions
2. Issues
3. Indicators
4. Initiatives

CUSTOMER



'To achieve our vision, how should we appear to our customers?'

4 I's

1. Intentions
2. Issues
3. Indicators
4. Initiatives



BUSINESS PROCESS



'To satisfy our stakeholders, what internal business processes must we excel at?'

4 I's

1. Intentions
2. Issues
3. Indicators
4. Initiatives

LEARNING & GROWTH



'To succeed, how will we sustain our ability to change and improve?'

4 I's

1. Intentions
2. Issues
3. Indicators
4. Initiatives

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™ FOR SALES

FINANCE

- Verkoopresultaat
- Klantwinstgevendheid
- Winstgevendheid van de gebruikte verkoopmethoden

CUSTOMER

- Kwaliteit van het geleverde
- Klantloyaliteit
- Kwaliteit v/h verkoopapparaat
- Geleverde service
- Leveringssnelheid
- Leveringshoeveelheid
- Verkoopprijs



BUSINESS PROCESS

- Kwaliteit v/h verkoopapparaat
- Verkoopinformatiesysteem
- Effectiviteit van de methoden
- Introductie nieuwe producten
- In- en doorstroom nieuwe reps
- Effectief sales management

LEARNING & GROWTH

- Werven van nieuwe klanten
- Cross- & deepselling
- Alternatieve verkoopmethoden
- Persoonsontwikkeling/-training
- Klantsegmentatie
- Prospectkwalificatie
- Interfunctionele samenwerking

SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

THE BALANCED SCORECARD™ FOR MANAGEMENT

FINANCE

- Maximale shareholders value
- Hoger rendement
- Grotere positieve cashflow

CUSTOMER

- Groter mondiaal marktaandeel
- Eerste keus zijn voor klanten
- Hoogwaardige dienstverlening
- Vlekkeloos imago
- Groter klantenvertrouwen



BUSINESS PROCESS

- Veilig en betrouwbaar
- Handhaven tijdsschema's
- Introductie nieuwe producten
- Positief werkklimaat
- Gemotiveerde teams
- Managers worden coaches

LEARNING & GROWTH

- Hogere arbeidsproductiviteit
- Ontwikkeling human capital
- Verbeterde communicatie van onze marketingafdeling
- Concurrentievoordeel verwerven o.b.v. onze competenties
- Open, eerlijke info-uitwisseling
- Proces- en systeendenken