

# Voorwoord

Nu en dan ontdek je een boek dat zo inspirerend is dat je onmiddellijk gaat bedenken wie van je kennissen ook een exemplaar *moet* hebben!

Dat was mijn reactie op het lezen van *De Fred-factor* door Mark Sanborn.

Dit charmante boekje is gebaseerd op een waar gebeurd verhaal. Het draagt een krachtige, stimulerende boodschap uit die je zal doen sprankelen in je werk en je leven. Immers, als een zekere Fred in zijn weinig aantrekkelijke baan als postbesteller een uitzonderlijke klantgerichtheid en betrokkenheid kan tonen, wat kunnen jij en ik dan wel niet doen om anderen te helpen en daarin ook nog eens meer persoonlijke bevrediging te vinden?

Als ik een lijst moest opstellen van mensen die baat zouden hebben bij het lezen van *De Fred-factor* zou ik daarin opnemen:

- mijn werknemers en compagnons – want zij zouden leren wat het geheim is van een betere service aan de klant.
- Kennissen in de beroepssfeer, met een leidinggevende functie – want zij zouden zien hoe je een hele organisatie kunt bewegen nooit eerder bereikte toppen na te streven.
- Mijn familieleden – want zij zouden beseffen hoeveel het oplevert als je je dierbaren oprechte waardering toont.
- Studenten – want zij zouden buitengewone inzichten in

levenslang succes aangereikt krijgen die je niet leert in de schoolbanken.

Tot slot zou ik het boek willen overhandigen aan eenieder die van de alledaagse momenten in het leven iets buitengewoons wil maken.

De Fred-factor gaat uit van vier basisprincipes. Ik zal hier niet verklappen welke. Maar ik beloof je dat je, als je Mark Sanborns raad ter harte neemt en een meer ‘Fred-achtig’ bestaan gaat leiden, jezelf, je nut voor anderen en je rol in de wereld nooit meer op dezelfde manier zult bekijken. En niet alleen zul je blijvende veranderingen bewerkstelligen in eigen kring, je zult bovendien leren anderen te helpen ook Freds te worden.

Aan *De Fred-factor* bevat me misschien nog het meest dat het niet de zoveelste parabel is over levenskunst – hoe nuttig zulke verzonnen verhalen ook kunnen zijn. Het bijzondere hier is dat Freds verhaal *waar gebeurd* is! En behalve Fred leren we in het boek ook veel andere echte mensen kennen die zich nuttig maken op uiteenlopende locaties, zoals een doktersspreekkamer, een restaurant, een klaslokaal en een huiskamer.

Ik verzoek je dringend iets bijzonders te doen voor anderen en *jezelf* – neem de *Fred-factor* op in je leven.

*John C. Maxwell*

# Dankbetuiging

De echte Fred de postbode – Fred Shea – blijft me inspireren. Mijn dank aan hem voor zijn voorbeeld van uitzonderlijke service en voor de toestemming zijn verhaal te vertellen.

Het team bij *Waterbrook Press* beschouw ik als mijn vrienden. Dank aan Don Pape voor zijn geloof in dit boek en aan Bruce Nygren voor zijn redactionele hulp.

Diverse vrienden bij de *National Speakers Association* hebben me door de jaren heen geïnspireerd, begeleid en gestimuleerd. Het deel uitmaken van deze voortreffelijke organisatie heeft mijn leven enorm verrijkt, zowel op het persoonlijke vlak als beroepsmatig. Er zijn te veel *Speakermaatjes* om bij naam te noemen, maar jullie weten wie je bent. Weet vooral ook dat ik jullie heel dankbaar ben.

Mijn vrouw, Darla, is mijn grootste fan en de drijvende kracht achter mijn werk. Ze heeft vele manuscripten gecorrigeerd, naar talloze voordrachten geluisterd en mij gesteund in mijn uitzonderlijke reislust. Zij kan, als altijd, verzekerd zijn van mijn eeuwige liefde en dankbaarheid.

En, tot slot, *chapeau* voor ieder van de velen – sommigen die ik heb ontmoet en anderen van wie ik alleen heb gehoord – die elke dag leven volgens de Fred-factor en andermans bestaan voller en rijker maken.

*Voor mijn zoons, Hunter en Jack –  
ik ben trots jullie vader te zijn.  
Voor mijn vrouw, Darla –  
ik prijs me gelukkig je man te zijn.*



Deel 1

WAT IS EEN FRED?

## De eerste Fred

Maak iedere dag tot je meesterstuk.

JOSHUA WOODEN, vader van John Wooden

IK ONTMOETTE VOOR HET EERST EEN ‘FRED’ VLAK NA DE AANKOOP VAN WAT IK EEN ‘NIEUW’ OUD HUIS NOEMDE. Het was mijn eerste woonhuis, gebouwd in 1928 en gelegen in een mooie, met bomen omzoomde wijk van Denver, *Washington Park* geheten. Nog maar een paar dagen nadat ik er was komen wonen, hoorde ik op mijn voordeur kloppen. Toen ik opendeed, zag ik een postbode op mijn veranda staan.

‘Goedemorgen, mijnheer Sanborn!’ sprak hij opgewekt. ‘Mijn naam is Fred, en ik ben uw postbesteller. Ik kom me even voorstellen en u welkom heten in de buurt. Misschien wilt u me wat vertellen over uzelf en uw werk.’

Fred was een gewoon uitziende man, gemiddeld van lengte en postuur, met een snorretje. Fysiek straalde hij niets bijzonders uit, maar zijn hartelijkheid en oprechte bedoelingen vielen onmiddellijk op.

Ik was enigszins verbaasd. Zoals de meesten van ons kreeg ik al jaren post, maar ik had nog nooit zo’n persoon-

lijke ontmoeting met mijn postbode gehad. Ik was onder de indruk – wat een aardig gebaar.

‘Ik houd voordrachten voor mijn beroep. Ik heb geen echte baan’, antwoordde ik schertsend.

‘Dan zult u wel veel over reis zijn’, zei Fred.

‘Inderdaad. Zo’n 160 tot 200 dagen per jaar.’

Fred knikte en vervolgde: ‘Nou, geef me gewoon een kopie van uw reisschema, dan bewaar ik uw post en maak er een pakketje van. Ik bezorg het dan alleen op de dagen dat u thuis bent.’

Ik was verbaasd over Freds gewetensvolle aanbod, maar zei hem dat die extra moeite waarschijnlijk niet nodig was. ‘Waarom stopt u de post niet gewoon in de bus opzij van het huis?’ stelde ik voor. ‘Dan haal ik alles eruit als ik weer in de stad ben.’

Fred fronste en schudde zijn hoofd. ‘Mijnheer Sanborn, inbrekers letten op post die zich ophoopt in een bus. Daaraan zien ze dat u de stad uit bent. Straks wordt er nog bij u ingebroken.’ Fred maakte zich drukker om mijn post dan ik! Maar het klonk logisch; hij was hier de beroeps.

‘Ik stel voor, mijnheer Sanborn’, vervolgde Fred, ‘dat ik post in uw bus stop zolang ik hem dicht kan krijgen. Dan weet niemand dat u weg bent. Alles wat niet in de bus past, leg ik tussen de hor en de voordeur. Daar ziet niemand het. En als daar te veel post komt te liggen, bewaar ik de rest gewoon tot u weer terug bent.’

Hier begon ik me af te vragen: werkt deze vent echt voor het standaard postbedrijf? Misschien had deze buurt zijn eigen privébezorgsysteem. Niettemin leken Freds voorstellen me uitstekend. Ik stemde er dus mee in.

Twee weken later kwam ik terug van een reis. Toen ik de sleutel in het slot van mijn voordeur stak, merkte ik dat de deurmat verdwenen was. Stalen dieven in Denver echt deurmaten? Toen ontdekte ik de mat in een hoek van de veranda, met iets eronder verstopt. Ik tilde haar op en vond een briefje van – wie anders? – Fred! Toen ik het las, kwam ik erachter wat er gebeurd was. Tijdens mijn afwezigheid had een andere besteldienst een voor mij bestemd pak verkeerd bezorgd. De doos was achtergelaten op de veranda van iemand anders, vijf huizen verderop. Toen hij mijn doos op de verkeerde veranda had zien staan, had Fred haar opgepakt, naar mijn huis gedragen, en geprobeerd het pakketje wat minder te laten opvallen door het onder de deurmat te leggen.

Niet alleen leverde Fred de post af, nu breide hij ook nog de slordigheid van UPS recht!

Zijn daden maakten grote indruk op me. Omdat ik beroepsmatig voordrachten geef voor het bedrijfsleven ben ik bijzonder bedreven in het vinden en benadrukken van wat er ‘mis’ is met klantenservice en de zakenwereld in het algemeen. Voorbeelden vinden van wat ‘goed’ of zelfs prijzenswaardig is, is veel moeilijker. Maar nu was hier mijn postbode, Fred, een lichtend voorbeeld van hoe op het individu toegesneden service eruitziet, navolgenswaardig voor ieder die in zijn of haar werk wil uitblinken.

Ik begon mijn ervaringen met Fred te gebruiken als illustraties in voordrachten en bedrijfs cursussen die ik hield door de hele Verenigde Staten. Iedereen wilde alles horen over Fred. Luisteraars in mijn publiek waren verrukt, of ze nu werkten in de dienstverlenende sector, de industrie, de



geavanceerde technologie of de gezondheidszorg.

Thuis in Denver kon ik Fred zo nu en dan vertellen hoe zijn werk anderen inspireerde. Zo vertelde ik hem over een moedeloze werkneemster die geen erkenning kreeg van haar werkgevers. Ze schreef me dat Freds voorbeeld haar had gestimuleerd ‘vol te houden vol te houden’ en te blijven doen wat ze, diep vanbinnen, wist dat goed was, ongeacht erkenning of beloning.

Ik vertelde Fred over de bekentenis van een manager die me na een voordracht aanschoot om te vertellen dat hij nooit beseft had dat hij in zijn werk altijd een ‘Fred’ had willen zijn. Hij vond dat uitnemendheid en kwaliteit de doelen zouden moeten zijn van iedereen, in welke bedrijfstak of functie dan ook.

Ik vond het heerlijk mijn postbode te vertellen dat diverse bedrijven een Fred-prijs hadden ingesteld voor werknemers die zijn kenmerkende spirit hadden getoond, wat betreft service, innovatie en betrokkenheid.

En één fan van Fred stuurde hem via mij een doos zelfgemaakte koekjes!

Op de eerste Kerstmis nadat ik Fred als postbode had gekregen wilde ik hem wat formeler bedanken voor zijn buitengewone service. Ik liet een cadeautje voor hem achter in de brievenbus. De volgende dag vond ik een ongewone brief in mijn bus. Er zat een postzegel op de envelop, maar een ongestempelde. Toen zag ik de afzender: Fred de postbode. Fred wist dat het tegen de wet zou zijn een ongefrankeerde brief in de bus te stoppen, dus zelfs al bracht hij hem persoonlijk van zijn huis naar het mijne, hij had keurig een postzegel erop geplakt.

In de brief stond onder meer: ‘Geachte heer Sanborn, bedankt dat u met Kerstmis aan me heeft gedacht. Ik voel me gevleid dat u over me vertelt in uw voordrachten en cursussen, en ik hoop dat ik mijn buitengewone service kan blijven bieden. Hoogachtend, Fred de postbode.’

Gedurende de tien jaren daarna bleef Fred me steeds een opmerkelijk goede service bieden. Ik kon altijd zien op welke dag hij geen dienst had in mijn straat, aan de manier waarop de post in mijn bus was gepropt. Was het Freds ronde, dan waren alle poststukken keurig gebundeld.

Maar er was meer. Fred stelde ook persoonlijke interesse in me. Op een dag, toen ik het gazon aan het maaien was, minderde in de straat een auto wat vaart. Het raampje ging naar beneden en een vertrouwde stem riep: ‘Hallo, mijnheer Sanborn! Hoe was de reis?’

Het was Fred die, in zijn *vrije tijd*, door de buurt reed.

Na bestudering van zijn karakteristieke manier van doen concludeerde ik dat Fred – en zijn aanpak – in de eenentwintigste eeuw symbool staat voor groot persoonlijk succes en meesterschap. Fred – en de talloze andere Freds, in diverse beroepen, die ik heb ontmoet, bestudeerd, of van wier diensten ik gebruik heb gemaakt – inspireerde me tot het schrijven van *De Fred-factor*. Het bevat de eenvoudige, maar toch zo wijze lessen die alle Freds van over de hele wereld me geleerd hebben.

Iedereen kan een Fred zijn! Jij ook! Het leidt niet alleen tot buitengewone prestaties en successen in je werk. Je leven wordt ook buitengewoon.