



IK GUN U VEEL PERSONEEL...

'Ik gun u veel personeel' is een oud joods gezegde met een cynische boodschap. Het betekent zoveel als: sterkte met alle bijkomende zorgen. Zodra een ondernemer personeel in dienst heeft wordt deze geconfronteerd met de hierbij behorende aspecten als het voeren van sollicitatiegesprekken, het afsluiten van verzekeringen en pensioenen, het registreren van ziekteverzuim, de salarisadministratie en het aanhoren van persoonlijke problemen. Bovenstaande aspecten zijn vaak niet de meest favoriete werkzaamheden van een horecaondernemer.

Goed personeel en een gedegen personeelsbeleid is echter van essentieel belang binnen alle takken van de horecabranche. De kosten voor personeel zijn hoog en het personeel is bepalend voor de sfeer, de service en het gevoel waarmee de gasten uiteindelijk naar huis gaan. Met name met betrekking tot de gastbeleving is het van belang om personeel niet als noodzakelijk kwaad te zien, maar om optimaal te benutten voor een maximale klanttevredenheid.

Helaas is het in de praktijk moeilijk om goed personeel te krijgen en te behouden. Een baan in de horeca wordt vaak gezocht om de studiebeurs aan te vullen of wordt gebruikt als een tijdelijke oplossing tussen twee banen. Hierdoor is het verloop van personeel groot en vormt dit een terugkerende zorg voor de ondernemer.

Investeren in personeel loont! Juist in de huidige tijd waar de bezoekersaantallen teruglopen en de bestedingen onder druk staan kan goed personeel het verschil maken. Gemotiveerd en betrokken personeel zorgt voor een goede sfeer op de werkvloer en, met enige training, tevens voor meer omzet. In samenwerking met leveranciers kunnen trainingen gegeven worden in productkennis en vaardigheden. Door vervolgens te oefenen in het upsellen van actieproducten, bijvoorbeeld in de vorm van rollenspellen, kan zonder extra kosten meer omzet gegenereerd worden. Om de medewerkers extra te stimuleren kan een incentive aan de actie gekoppeld worden. Het resultaat is een verhoogde arbeidsproductiviteit per werknemer, een hogere omzet, tevreden personeel en heel belangrijk: tevreden klanten. Ik gun u veel personeel!

