



‘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!

“祝您人手充足，员工多多”是一句带有嘲弄意味的古老犹太谚语。它真正的意思是：我希望您够坚强，耐得住所有随之而来的麻烦。

一旦业主决定要雇人，就必须面对所有跟人事相关的种种事宜，像是招募面谈，保险及退休金的安排，病假纪录，薪资管理，以及聆听员工的私人问题，然而这些通常都不是餐饮业主最喜欢的工作项目。

以餐饮业的各个环节而言，良好的员工和健全的人事政策是不可或缺的。人事成本所费不貲，但员工对餐厅的气氛，服务及顾客离去时的感受，都有决定性的影响。尤其在顾客是否觉得自己被好好接待这一点上，绝不能将员工视为必要之恶，而应善用员工以便将顾客满意度提升到极致。

可惜在现实生活中，要吸引且留住好的人才并不容易。餐饮业的工作，常常只是学生为贴补学费及生活费的赚钱机会，或只是某人在转换工作之际的临时差事。于是员工流动率高，成了业主得不断面对的问题。

投资在员工身上是值得的！尤其在生意清淡，支出困难之时，优秀的员工正是致胜的关键。有勤奋进取，全心投入的员工，才会有良好的工作气氛，再加上一些训练，就会产生更高的营业额。只要和供应商合作，就可以提供员工产品的知识和相关的技能训练。让员工做一些促销产品的练习，例如角色扮演，可以在不增加成本的情况下提高业绩。为了进一步激励员工，可以设计一套合适的奖金办法。其结果是每名员工的生产力提高，营业额增加，员工满意和非常重要的：满意的顾客。祝您人手充足，员工多多！