

10

STAPPEN NAAR EEN GELUKKIG TEAM EN BLIJE KLANTEN

het lijkt simpel en dat is het ook



KONINKLIJKE
INRETAIL

HOE WERKT DIT BOEKJE?



Leuke, korte opdrachten



In 10 stappen

WAT LEVERT HET OP?



Meer plezier en
werkgeluk in het team



Een blijde klant en
een goede business

INHOUDSOPGAVE

LET'S START!	4
☐ STAP 1 WAT IS WERKGELUK?	6
☐ STAP 2 FLUITEND VAN EN NAAR JE WERK	8
☐ STAP 3 WAT IS HET EFFECT VAN WERKGELUK?	10
☐ STAP 4 WAT IS GASTVRIJHEID?	12
☐ STAP 5 HET EFFECT VAN ONZE GASTVRIJHEID	16
☐ STAP 6 MAAK HET VERSCHIL!	18
☐ STAP 7 MENSENKENNIS	22
☐ STAP 8 ONS TEAM	26
☐ STAP 9 VAN EEN COMPLIMENT GAAT IEDEREEN STRALEN	32
☐ STAP 10 ALS TEAM OP ÉÉN LIJN	34
EEN DAG- OF WEEKSTART. WAAROM EN HOE?	36
KLAAR, EN NU?	38

LET'S START!

Dit boekje is speciaal voor jou en je team gemaakt om aan de slag te gaan met werkgeluk en gastvrijheid!

Wist je dat mensen die zich gelukkig voelen op hun werk beter presteren? Ze zijn creatiever, gastvrijer voor hun klanten, verkopen meer en werken met meer plezier samen. Hoe je gelukkiger en gastvrijer kan zijn op je werk: daar gaat dit boekje over.

Je loopt samen met je team 10 stappen door. Je kunt de stappen tijdens geplande dagstarten en werkoverleggen uitvoeren, dus het kost je geen extra tijd. Elke stap bestaat uit een stukje theorie en een opdracht. De opdracht beantwoordt ieder eerst voor zichzelf en daarna bespreek je deze als team. Zo kom je samen tot een uitkomst die je in dit boekje kan schrijven. Je kan dus ook altijd terugkijken om geïnspireerd te blijven.

Heel veel succes en vooral veel plezier met deze 10 stappen. En heb je vragen of ideeën? Bel of mail mij, ik denk graag met je mee!

Suzanna Heuff

E sheuff@inretail.nl

T 088 973 06 70

W www.werkindewinkel.nl

W www.inretail.nl/fijnsamenwerken



TIPS

- > Koop voor iedereen een notitieboekje waarin ieder voor zich de opdrachten kan uitwerken.
- > Bespreek de uitkomsten in de dag- of weekstart. Nog nooit gedaan? Kijk op blz. 36 voor de do's en don'ts.
- > Maak een van je medewerkers de 'kartrekker' en laat hem of haar het voortouw nemen.
- > Beter worden kost tijd. Wees dus niet teleurgesteld als het lang duurt, maar help elkaar.
- > Veranderen in je eentje is moeilijk. Zoek een buddy om samen van een goed voornemen een gewoonte te maken. Door het samen te doen vergroot je de kans op succes met 70%!
- > Het geven van positieve feedback en complimenten heeft veel effect op de sfeer. Start daarmee als je snel een beter team wilt.
- > Vier je successen. Heb je een compliment van een klant gekregen of merk je dat het team groeit? Sta er dan vooral bij stil en deel het met je team. Dat geeft de motivatie om door te blijven gaan!

HET LIJKT
SIMPEL EN
DAT IS
HET OOK

STAP 1

WAT IS WERKGELUK?

Wist je dat mensen die zich gelukkig voelen op hun werk, daar beter presteren? Onderzoek toont aan dat werkgeluk leidt tot meer omzet, betere klanttevredenheid, meer vervolgaankopen en betere service. En dat is eigenlijk ook allemaal heel logisch. Als je een goede dag hebt op je werk, dan lijkt alles te lukken, toch? Logisch dat je dan beter presteert. En niet alleen op je werk, maar ook thuis werkt dat zo. Gelukkig zijn op je werk heeft dus heel veel voordelen. Maar wat maakt mensen nou gelukkig op het werk?



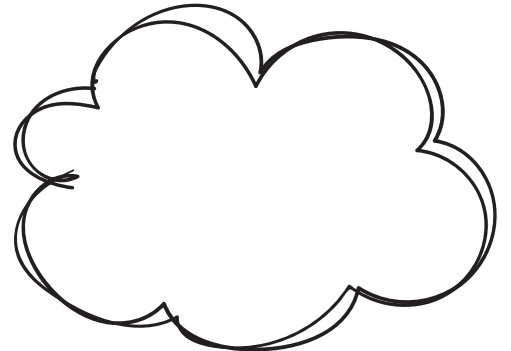
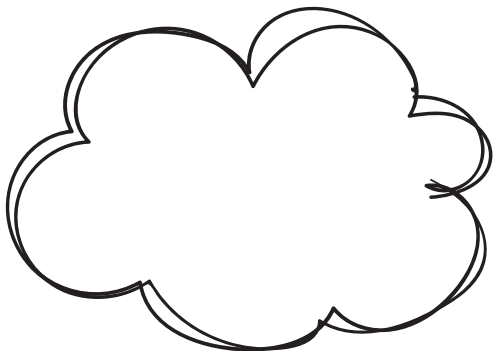
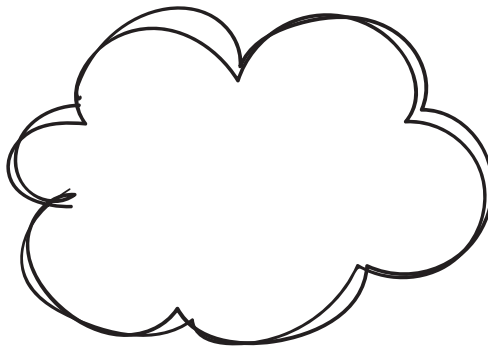
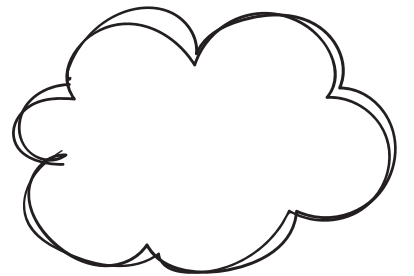
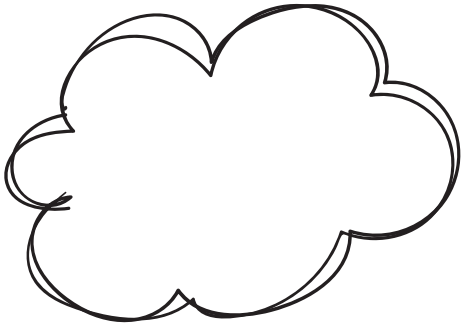
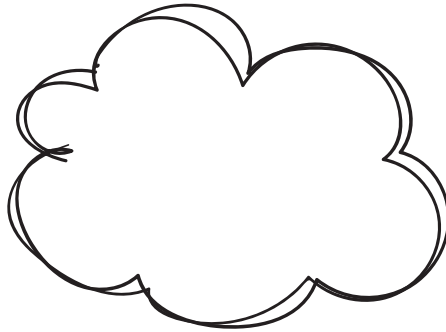
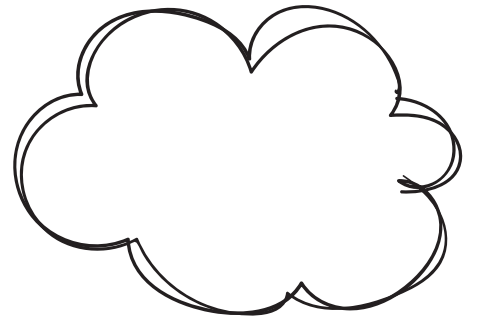
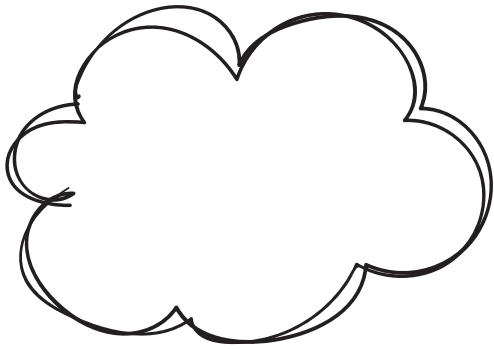
OPDRACHT

1

Denk voor jezelf na over je allerbeste werkervaring die je ooit hebt gehad. Wat was nou een heel goede dag op het werk? Wanneer was het, wat gebeurde er, wat was het waar je zo gelukkig van werd? Schrijf dit voor jezelf op.

2

Besprek met je team wat jullie zo gelukkig maakte en schrijf het hiernaast in steekwoorden op.



STAP 2

FLUITEND VAN EN NAAR JE WERK

Over werkgeluk zijn boekenkasten volgeschreven. En iedere schrijver heeft weer een andere definitie. Onze beste is deze: ‘werkgeluk is fluitend naar je werk en ook fluitend weer naar huis.’ Als je je zo lekker voelt dat dat gebeurt, dan kan je wel stellen dat je gelukkig bent op je werk. Wat draagt dan bij aan werkgeluk? Dat is natuurlijk voor iedereen anders. Wat de ene persoon heel gelukkig maakt, kan de ander vreselijk vinden! Gelukkig zijn er ook overeenkomsten. Over het algemeen kan je stellen dat mensen gelukkig worden van vier dingen, we noemen ze de pijlers van werkgeluk:

> HET GEVOEL VAN BETEKENIS

Betekenis gaat over dat je een bijdrage levert aan een groter doel, groter dan jezelf. Op welke manier heeft jouw werk betekenis voor andere mensen?

> HET GEVOEL VAN VERBINDING

Verbinding gaat over goede relaties met andere mensen. Erbij horen, een team zijn, fijn samenwerken.

> HET BEHALEN VAN RESULTATEN

Resultaten gaan over dat dingen lukken, dat je voortgang boekt, dat je je doelen behaalt. YES! Dat gevoel.

> HET HEBBEN VAN PLEZIER

Plezier gaat over gewoon lol hebben met elkaar en lol hebben in je werk.



OPDRACHT

1

Denk eens na over de vier pijlers. Wat betekenen die voor jou in je huidige werk? Schrijf dit voor jezelf op.

2

Bespreek dit morgen eens tijdens de dagstart. Wat valt je op?

3

Wat zijn jullie wensen op deze pijlers? Wat moeten we vaker doen of moeten we veranderen? Brainstorm hier met elkaar over en schrijf het hiernaast op.

MEER WETEN

OVER WERKGELUK?

Kijk op de website van happyoffice.nl

DIT GAAN WE DOEN:

>

>

>

>

>

>

>

>

>

>

>

>

STAP 3

WAT IS HET EFFECT VAN WERKGELUK?

We hebben deze vraag al aan heel veel werkende mensen gesteld. En de antwoorden komen in grote lijnen overeen.

'Ik ben aardiger voor mijn collega's'

'Ik krijg meer voor elkaar'

'Alles lukt'

'Ik heb meer energie'

'Ik ben vrolijker als ik thuiskom'

En dat klopt ook met onderzoek. Een enquête onder 2.500 mensen toonde aan dat mensen die een hele goede dag hebben op het werk:

- > meer energie hebben;
- > na het werk gelukkiger zijn;
- > minder last hebben van stress (ook al is het druk);
- > meer werk afkrijgen;
- > meer bereid zijn hun collega's te helpen.

En werkgeluk heeft ook effect op bedrijven. Als medewerkers gelukkig zijn, is het ziekteverzuim lager, de productiviteit hoger, de omzet en winst is hoger, klanten zijn tevredener en komen vaker terug. Mensen zijn creatiever in het vinden van oplossingen voor problemen, er is een betere sfeer, ze werken beter samen en helpen elkaar meer. Hoe zit dat bij jullie?



OPDRACHT

1

Stel je nog eens voor dat je die hele goede dag op je werk had. Waar jullie het eerder, tijdens stap 1, over gehad hebben. Hoe voelde je je toen? Wat deed dat met je, wat was het effect? Schrijf dit voor jezelf op.

2

Bespreek het met elkaar in de dag- of weekstart en maak een top 5 van jullie effect van werkgeluk en bespreek wat de waarde van werkgeluk voor jullie bedrijf is.

TOP 5:

>

>

>

>

>

STAP 4

WAT IS GASTVRIJHEID?

Gastvrijheid is het goede gevoel dat je overhoudt aan een ervaring, bijvoorbeeld in een winkel, restaurant of wanneer je te gast bent bij iemand thuis. Je voelt je geen wandelende portemonnee, maar een speciale gast. Wat maakt een gastvrije beleving anders dan een normale klantervaring? Je voelt je welkom, ervaart oprechte persoonlijke aandacht, je voelt je prettig en op je gemak. Met een big smile vertrek je en je weet: hier kom ik graag weer terug! Wat jou blij maakt is heel persoons- en momentgebonden. Ieder mens is anders. Daarnaast is gastvrijheid in een winkel weer heel anders dan in de horeca. Hoe creëren jullie een ultieme gastvrije beleving?



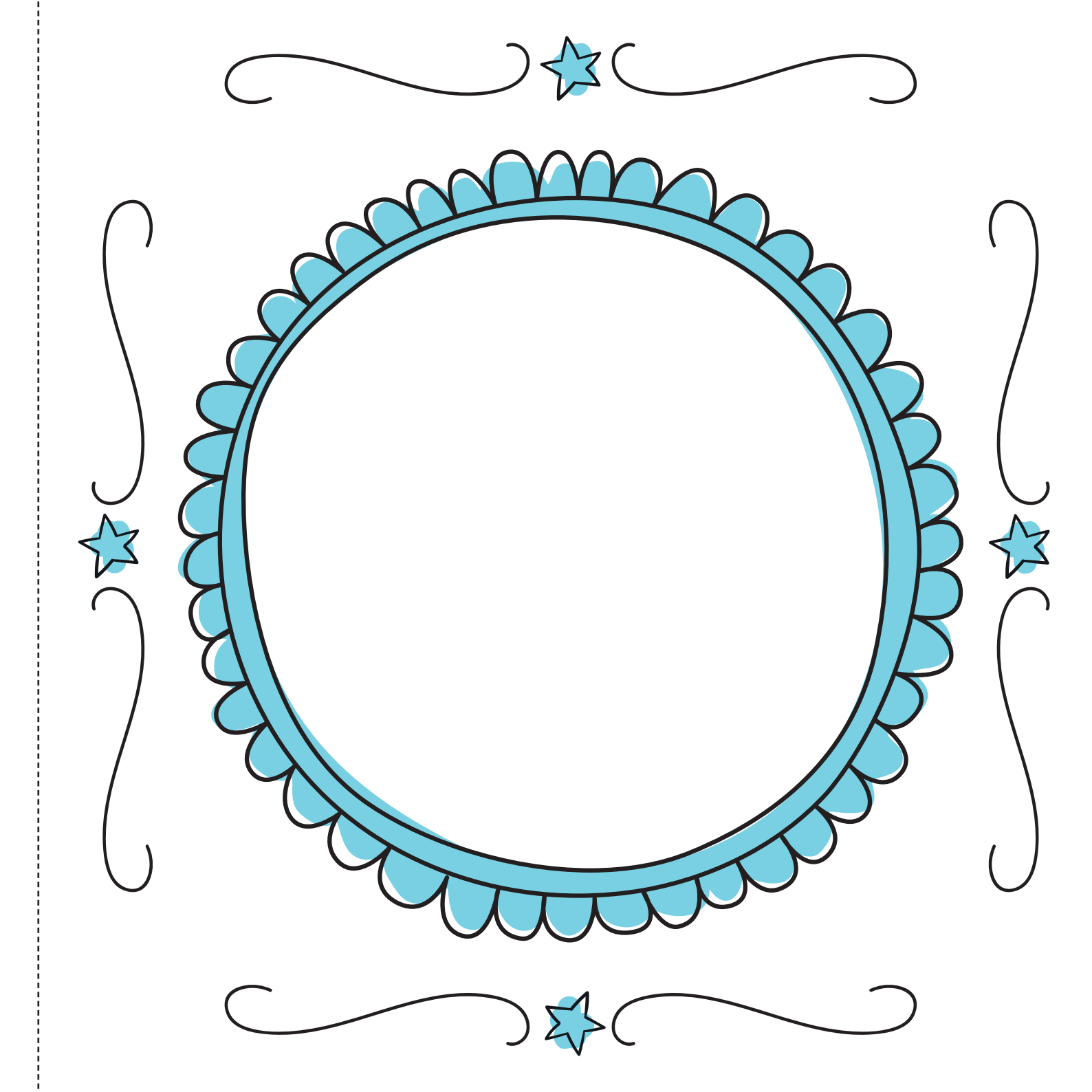
OPDRACHT

1

Wat is volgens jou de ultieme gastvrije beleving binnen jullie winkel? Welke beleving wil je geven aan je klanten? Schrijf dit voor jezelf op.

2

Bespreek dit met elkaar in de dag- of weekstart. Welke gastvrijheidsbeleving willen jullie aan je klanten geven? Schrijf deze op het tegeltje op de volgende pagina. Knip het tegeltje uit en plak het bijv. op een keukenkastje of het koffiezetapparaat.



MEER WETEN

OVER GASTVRIJHEID?

Lees dan 'Het geheim van gastvrijheid' van Laura de la Mar of kijk op gastvrijheidinbedrijf.nl.



WAT JE
GEEFT
KRIJG JE
TERUG

STAP 5

HET EFFECT VAN ONZE GASTVRIJHEID

Waarom willen we eigenlijk gastvrij zijn? Waarom zou je moeite doen en tijd besteden aan je klant? Alhoewel ongastvrij zijn weinig energie kost, levert gastvrij zijn heel veel positieve energie op. En wat denk je: heeft gastvrijheid invloed op de cijfers, zoals omzet en loyaliteit van je klanten?

TIP!

*Meer gastvrijheids-
inspiratie?
Download de app
'Gastvrijheid in bedrijf'*



OPDRACHT

1

Ga de komende week heel bewust letten op het effect van jouw (on) gastvrijheid. En let er ook op bij je collega's.

2

Schrijf hiernaast op wat gastvrijheid jezelf, de klant en de winkel oplevert. Ook voorbeelden en praktijksituaties zijn welkom.

WAT LEVERT GASTVRIJHEID OP? NOTEER HIER AL JULLIE IDEEËN:

>

>

>

>

>

>

>

>

>

>

>

>

notities

STAP 6

MAAK HET VERSCHIL!

Hoe creëer je gastvrijheid? Het zit in 1.000 kleine details. De basis van gastvrijheid is natuurlijk de omgeving; een schone, opgeruimde en sfeervolle winkel. Maar uit onderzoek blijkt dat beleving maar door 11% bepaald wordt door tastbare zaken. Mensen maken vooral het verschil. Hoe zie je er uit en wat straal je uit? Op welke manier laat je klanten welkom voelen en geef je oprecht persoonlijke aandacht? Gastvrijheid zit ook in kleine attente gebaren zoals de deur openhouden, iemand helpen, een praatje maken, een compliment geven. Met een goede laatste indruk zet je de kers op de taart. Kortom, maak het verschil met:

- > **SFEERVOLLE OMGEVING**
- > **EEN GOEDE EERSTE ÉN LAATSTE INDRUK**
- > **ENTHOUSIASTE EN REPRESENTATIEVE UITSTRALING**
- > **PERSOONLIJKE OPRECHTE AANDACHT**
- > **KLEINE ATTENTE GEBAREN**



Met een gastvrije eerste indruk sta je 1-0 voor. Een eerste indruk wordt in 7 seconden bepaald: wat zie je, ruik je, voel je? Wat stralen medewerkers uit? Met een ongestvrije indruk sta je 6-0 achter, want na een slechte eerste indruk moet je minimaal 6 positieve momenten creëren om een klant voor je te winnen. Dat is hard werken! De meeste klanten zijn dan al weer vertrokken en je ziet ze niet meer terug. De laatste indruk blijft je het langste bij. Je wilt natuurlijk niet dat het hoge bonbedrag de laatste indruk is, dus zorg altijd voor positieve aandacht na het afrekenen! Bijvoorbeeld door oogcontact te maken en met een big smile te bedanken voor de aankoop en iemand een fijne dag toe te wensen. Hoe persoonlijker, hoe beter!



OPDRACHT

1

Brainstorm in de dag- of weekstart over hoe je de 5 pijlers van gastvrijheid in jouw winkel kunt toepassen. Bedenk samen voor elke pijler een actie. Schrijf deze op de pagina hierna.

2

Probeer de ideeën de komende week uit en let op wat het effect is.

SPICE UP JE

DAG- OF WEEKSTART!

Kijk op pag. 36 voor de do's en don't's

SFEERVOLLE OMGEVING

>

EEN GOEDE EERSTE ÉN LAATSTE INDRUK

>

ENTHOUSIASTE EN REPRESENTATIEVE UITSTRALING

>

PERSOONLIJKE OPRECHTE AANDACHT

>

KLEINE ATTENTE GEBAREN

>



notities

WOORDZOEKER

gastvrijheid

H	K	E	J	K	N	A	R	D	M	M	L	B	G
E	C	I	J	E	N	K	E	A	E	U	D	E	I
O	N	A	R	P	A	G	A	E	J	F	U	D	N
M	N	U	L	A	E	Z	A	N	T	R	K	A	I
R	T	T	R	M	P	O	E	E	N	A	N	N	E
S	E	T	H	L	I	S	N	E	U	P	F	K	A
N	J	T	U	O	S	L	U	S	M	O	G	E	A
E	N	H	A	A	U	R	G	A	R	A	O	N	N
O	E	T	R	W	V	D	E	M	E	O	A	R	D
B	T	R	R	E	I	Z	E	L	P	D	M	N	A
S	E	S	C	H	D	R	S	N	E	W	A	U	C
V	O	A	T	N	E	M	I	L	P	M	O	C	H
I	R	T	A	N	E	V	E	G	N	A	A	W	T
L	G	H	U	I	T	S	T	R	A	L	I	N	G

AANDACHT

AANGEVEN

BEDANKEN

BEHULPZAAM

CADEAU

COMPLIMENT

DRANKJE

GEUR

GLIMLACH

GROETEN

HAND

HUMOR

INFORMEREN

KAARTJE

NAAM

ONTHOUDEN

PARFUM

PEPERMUNTJE

PLEZIER

SNOEPJE

STUREN

TAS

UITSTRALING

VERRASSEN

WATER

WENS

WOW

STAP 7

MENSENKENNIS

Voor gastvrijheid heb je een flinke dosis mensenkennis nodig. De ene persoon wil snel geholpen worden, de ander wil eerst even rondkijken. De ene klant wil met 'u' aangesproken worden en de ander juist per sé met 'je'. De ene persoon houdt van een praatje maken, de ander wil liever zijn eigen gang gaan en vindt het juist niet fijn als je vragen gaat stellen.

Op het moment dat je iedereen gaat behandelen zoals jij graag geholpen wil worden, maak je een deel blij en een ander deel niet. Een gastvrije medewerker observeert de klant, schat in wat voor type het is en past zijn houding en gedrag hierop aan. Iedereen heeft behoefte aan vriendelijkheid en respect. Maar met welke gastvrijheid je iemand blij maakt, is per persoon en moment verschillend. Behandel de ander dus zoals de ander behandeld wil worden!



OPDRACHT

1

Deel ervaringen uit tijdens de dag- of weekstart hoe je verschillende type klanten kunt herkennen, wat hun behoeften zijn en hoe je een gastvrije houding kiest.

2

Let deze week bewust op het observeren, inschatten en aansluiten bij verschillende klanten.

3

Deel ervaringen met elkaar van het experiment. Wat heb je ervaren en wat heb je geleerd? Op pagina 25 kun je het opschrijven.

DE RELATIE TUSSEN WERKGELUK EN GASTVRIJHEID

Als je terugkijkt op de eerste 7 stappen, naar wat werkgeluk en gastvrijheid voor jullie betekenen en wat dat op kan leveren, is je vast opgevallen dat er veel overeenkomsten zijn. Waar jij blij van wordt, heeft een effect op de klant. En als de klant zich welkom en goed geholpen voelt, word jij daar weer blij van. Het werkt als een boomerang: wat je geeft, krijg je terug. Eigenlijk zijn werkgeluk en gastvrijheid twee kanten van dezelfde medaille. Werkgeluk is datgene wat jij ervaart als je lekker in je vel zit op je werk, en gastvrijheid is wat de klant ervaart. Beide kanten zijn nodig voor een succesvolle business. Kan jij je klant goed helpen als je niet lekker in je vel zit? Moeilijk! Heb jij het echt naar je zin als je je klanten niet goed kunt helpen? Waarschijnlijk niet... Worden klanten er blij van als je als collega's enorm veel lol hebt met elkaar en de klant geen aandacht geeft? Dan wordt het steeds rustiger in je winkel! Gastvrijheid en werkgeluk horen bij elkaar. Als je nóg beter wilt worden als team is het belangrijk dat beide thema's goed in balans blijven.

TYPEN KLANTEN. HOE KUNNEN WE ZE HERKENNEN?

WAT ZIJN HUN BEHOEFTE? NOTEER HIER AL JE IDEEËN:

notities

ERVARINGEN EN LEARNINGS:

notities

STAP 8

ONS TEAM

Om als team goed samen te werken is het belangrijk om elkaar te kennen. Het is belangrijk om je veilig te voelen in het team. Dat je niet uitgelachen wordt als je een fout maakt, maar geholpen wordt. Dat er niet geroddeld wordt over elkaar, maar mét elkaar gepraat wordt. En dat je weet wat we met elkaar belangrijk vinden en we waardering uitspreken naar elkaar. Hoe gaan we in dit team met elkaar om? Wat zijn de – vaak ongeschreven – gedragsregels?

Waarom is het belangrijk om deze te weten?

Omdat waarden ons gedrag bepalen. En als we met elkaar weten wat onze uitgangspunten daarin zijn, dan kunnen we ook samen bepalen welk gedrag we vinden dat daarbij hoort.

Vinden we eerlijkheid belangrijk? Dat betekent dat we niet over elkaar roddelen. En ook dat we, als we dat toch een keertje doen, elkaar daarop aanspreken.





OPDRACHT

1

Om over waarden een gesprek te voeren, kunnen jullie de volgende bladzijde uitknippen uit het schrift. Op deze bladzijde staan een aantal waarden. Knip alle woorden los. Neem even de tijd om met elkaar om tafel te gaan en jullie belangrijkste waarden voor een dreamteam eruit te kiezen. Is voor jullie eerlijkheid of juist winnen heel belangrijk? Kies er 5.

N.B. Er is geen goed of fout, alle waarden zijn nuttig, afhankelijk van de situatie. En: waarden zijn natuurlijk heel persoonlijk, dus het kan best zijn dat jij en je collega iets anders belangrijk vinden. Probeer er met elkaar uit te komen wat je samen belangrijk vindt, in dit team, in deze winkel. Wat hebben jullie nodig om optimaal te presteren, gelukkig te zijn en gastvrij te zijn?

2

Leg deze 5 op volgorde van belangrijkheid. Maak bij elke waarde een lijstje van het gedrag dat daarbij hoort. Stel, jullie hebben eerlijkheid als belangrijkste waarde gekozen. Roddelen hoort daar niet bij. Feedback geven wel. Maar hoe doe je dat dan? Bot en direct? Of liever omzichtig en bedekt? Wat werkt voor jullie het beste? Noteer dit op de volgende pagina.

PLAK HIER DE 5 WAARDEN OP:

notities



KNIP ALLE WOORDEN LOS

<i>avontuur</i>	<i>duurzaamheid</i>	<i>ondernemerschap</i>	<i>spontaniteit</i>
<i>authenticiteit</i>	<i>eenvoud</i>	<i>ondeugend</i>	<i>status</i>
<i>balans</i>	<i>eerlijk</i>	<i>open/transparant</i>	<i>succes</i>
<i>bescheiden</i>	<i>geld</i>	<i>orde/stiptheid</i>	<i>verschil maken</i>
<i>betrokken</i>	<i>geluk</i>	<i>plezier</i>	<i>vertrouwen</i>
<i>betrouwbaar</i>	<i>gevoel</i>	<i>positiviteit</i>	<i>vriendschap</i>
<i>competitie/winnen</i>	<i>groei/ontwikkelen</i>	<i>rechtvaardig</i>	<i>vrijheid</i>
<i>creativiteit</i>	<i>humor</i>	<i>respect</i>	<i>win-win</i>
<i>dapper</i>	<i>integriteit</i>	<i>resultaat</i>	<i>zorgzaam</i>
<i>doorzetten</i>	<i>nuttig bezig zijn</i>	<i>samen</i>	<i>zorgvuldig</i>

HET GEDRAG BIJ ONZE 5 WAARDEN IS:

notities

STAP 9

VAN EEN COMPLIMENT GAAT IEDEREEN STRALEN

Een van de bouwstenen van topteam en van werkgeluk is het geven en krijgen van waardering. Geven jullie elkaar regelmatig complimenten? Op het moment dat je meer kritiek krijgt dan complimenten, kan je onzeker worden en je werkgeluk dalen. Daarnaast is het goed om te weten welke eigenschappen collega's prettig aan je vinden zodat je die kwaliteiten bewust kunt laten zien. Complimenten geven past niet zo in de Nederlandse cultuur. 'Als je niets hoort, dan is het goed', wordt dan gezegd. Jammer, want ons brein werkt anders. We hebben juist complimenten nodig om goed te functioneren. 'Ach joh, dat valt wel mee,' zeggen we dan snel. Nederlanders zijn er heel goed in om complimenten direct weg te wuiven. Maar: je kan ook gewoon 'dankjewel' zeggen. Het is

toch fijn als je collega de moeite neemt om dit tegen je te zeggen? Hoe meer complimenten je afwijst, hoe minder je ze krijgt.

Oh ja, een compliment over je outfit, gave bril en mooie schoenen is natuurlijk leuk, alleen hebben die veel minder waarde dan een compliment over je gedrag en persoonlijkheid. Als je iemand een compliment geeft, wees dan zo specifiek mogelijk over wat je fijn vindt. En denk er natuurlijk ook over na wat die ander belangrijk vindt en geef daarop een compliment. Wedden dat je iemand daar heel blij mee maakt?



OPDRACHT

1

Maak voor elk teamlid een vel papier of kaart met zijn of haar naam er op.

2

Vervolgens schrijft iedereen een compliment (dus geen kritiek!) aan elke collega. Dit kan een zin zijn of enkele eigenschappen die je waardeert aan je collega. Dit kan je doen tijdens de dag- of weekstart of gedurende de week tijdens je pauzes.

3

Aan het einde van de week lees je je eigen kaart voor. Herken je jezelf in de feedback? Wat doen de complimenten met je?

4

Probeer de week daarna tijdens je werk bewust meer complimenten te geven. Bijvoorbeeld als je collega een klant heel gastvrij geholpen heeft. In het begin lijkt het misschien onwennig. Na verloop van tijd gaat het geven en ontvangen stukken makkelijker en zal je merken dat het veel energie geeft als je complimenten geeft.



TIP!

*Vaker een
compliment geven?*

*Bestel gratis
complimentenkaartjes op:
inretail.nl/fijnsamenwerken*

STAP 10

ALS TEAM OP ÉÉN LIJN

Als het om gastvrijheid gaat is het goed om als team op één lijn te staan. Hoe gaan we met onze klanten om? Hoe ontvang je klanten: groet je iedereen of laat je klanten rondlopen zonder contact te maken? Hoe geef je de klant een gastvrije ervaring tijdens passen of afrekenen? Wie bied je wat te drinken aan? Hoe gaan we om met klachten? Hoe wijs je een klant de weg? Wijs je of loop je mee? Wat is een echte no go? Mag je in de winkel met je telefoon bezig zijn? Is elke outfit representatief genoeg? Kauwgom kauwen, is dat cool of een no go? Natuurlijk is het goed om niet te veel regeltjes, genoeg ruimte en je eigen stijl te hebben. Toch kan de ene persoon bepaald gedrag oké vinden en kan de ander zich er aan storen. Nog erger: het kan zijn dat een klant zich er aan stoort en niet meer terug komt.



OPDRACHT

1

Iedereen gaat nadenken over de do's en don'ts van gastvrijheid. Do's is gedrag wat je van iedereen verwacht en don'ts is gedrag dat je liever niet ziet. Schrijf deze voor jezelf op.

2

In de dag- of weekstart bespreek je dit met elkaar en gaan jullie op zoek naar met welke do's en don'ts iedereen het eens is. Schrijf ze op de volgende pagina.

DO'S

DONT'S

notities

EEN WEEK- OF DAGSTART, WAAROM EN HOE?

In veel bedrijven houden teams een dagstart of een weekstart. Een korte, meestal staande bijeenkomst waarbij de leden van het team in de ochtend, voordat het werk begint, even samenkomen en de doelen en belangrijke dingen voor de dag bespreken. Het duurt maar 10 – 15 minuten en begint elke dag (of week, bij een weekstart) op precies hetzelfde tijdstip.

TIPS VOOR EEN GOEDE DAGSTART:

1. Een van de teamleden opent de dagstart (dat hoeft niet de teamleider te zijn, je kan ook rouleren) en heet iedereen welkom. (30 seconden)
2. Ga snel een rondje langs alle deelnemers, waarbij ieder een duimpje-omhoog, duimpje zo-zo of duimpje naar beneden laat zien, voor hoe hij die dag in zijn vel zit (1 minuut in totaal). Toelichting is niet nodig. Als je dat wel wilt, doe je dat na de dagstart met de betreffende persoon.
3. Maak een terugblik (naar gister of de afgelopen week): wat ging er goed, wat minder goed? Wat kunnen we vandaag verbeteren? (2 minuten)
4. Bespreek de focus voor de dag of week: waarop ligt vandaag de focus? Wat moet er vandaag af, zodat we morgen weer verder kunnen? Hou het vooral kort! Als je meer de diepte in wil met iemand uit het team, spreek dan af na de sessie, dan kan de rest van het team alvast aan het werk. (2 minuten)
5. Maak ruimte vrij om de opdrachten uit dit werkboekje samen te bespreken of te doen. (5 minuten)
6. De gespreksleider rondt af met een positieve boodschap zoals: 'we gaan er samen een mooie dag van maken'. (5 seconden)

Probeer het een tijdje en evalueer na een paar weken. Bespreek dan hoe jullie de dagstart nog beter en effectiever kunnen maken.

WAT DOE JE DUS NIET TIJDENS EEN DAGSTART?

“Wacht effe, ik moet nog even koffie pakken..”

De dagstart begint altijd op hetzelfde moment, zorg dat je er klaar voor bent.

“Collega X, ik snap niet helemaal wat je vorige week daarmee bedoelde...”

Dat los je samen op direct na de dagstart.

“Ik heb zo’n leuk weekend gehad, we hebben gesurfd, naar mijn ouders geweest en een nieuwe hond opgehaald uit het asiel.”

Weekendverhalen delen en bijkletsen doe je tijdens de koffie-of lunchpauze.

“Daan is er niet, dus we doen geen dagstart.”

De dagstart vindt elke dag plaats, op precies hetzelfde tijdstip, ongeachte hoeveel van de collega's er zijn. Als degene die de dagstart zou leiden er niet is, neemt een ander het over.

“De omzet moet dus omhoog en daar gaan we vandaag aan werken.”

Wees concreet! Waar gaan we deze dag op focussen om de omzet omhoog te krijgen. Hoe? Maak je doelen concreet, tastbaar en haalbaar.

“De tijd is op, maar ik wil nog dit bespreken...”

Hou je aan de tijdsafspraken, dan weet iedereen waar hij aan toe is.

KLAAR! EN NU?

Het is nu nog vers. Gebruik een dagstart om te brainstormen over zoveel mogelijk ideeën om jullie werkgeluk en gastvrijheid nóg beter te maken. Schrijf ze hiernaast op, pak om de zoveel tijd dit werkschrift er weer eens bij en kies een idee om mee aan de slag te gaan. Leuk als je even inspiratie zoekt.

Veel plezier en succes alvast! En heb je vragen of ideeën? Bel of mail mij, ik denk graag met je mee!

Suzanna Heuff

E sheuff@inretail.nl

T 088 973 06 70

W www.werkindewinkel.nl

W www.inretail.nl/fijnsamenwerken



Dit project is mede mogelijk gemaakt door het Europees Sociaal Fonds van de Europese Unie

DIT GAAN WE ECHT NOG DOEN:

notities



KONINKLIJKE

INRETAIL

MAAKT

ONDERNEMEN

MAKKELIJKER

INretail is er voor iedereen die een (web)winkel heeft in retail non-food. Al 100 jaar helpen we ondernemers vooruit. Namens 13.000 winkels knokken wij voor een sterke winkeleconomie. Wij kennen de markt door en door en geen vraag is ons te gek. Zo maken we ondernemen makkelijker. Ook op het gebied van HR.

Om als werkgever IN beweging en IN gesprek te blijven (met je team) hebben we een aantal praktische middelen voor je ontwikkeld:

- Open je blik, een leuk spel waarmee je op een speelse manier met elkaar in gesprek raakt
- Test 'Hoe goede werkgever ben jij?'
- Inspiratiesessies voor de ondernemer die zelf zijn P&O-zaken regelt
- Personeelsadvies op maat van Suzanna Heuff
- Veel blogs en gratis downloads en formats
- Gratis complimentenkaartjes
- Ontzorgen door gemak, informatie en ondersteuning. De Ondernemersservice staat voor je klaar, geen vraag te gek (088 973 06 00 en info@inretail.nl)

WWW.INRETAIL.NL/FIJNSAMENWERKEN

**werk
in de
winkel**

**JOUW PORTIE
INSPIRATIE EN
INFORMATIE VOOR
ALS JE IN EEN
WINKEL WERKT**

Werk in de Winkel is er speciaal voor medewerkers in de non-food retail. De online omgeving biedt informatie en instrumenten die bijdragen aan jouw ontwikkeling en inzetbaarheid in de winkel. Zo kun je er terecht voor inspiratie en trendinformatie, opleidingen en alles over arbeidsvoorwaarden. Met Werk in de Winkel krijg jij als medewerker meer regie over je loopbaan en kun je profiteren van voordeel. Zoals wat? Nou bijvoorbeeld:

- Nieuws, trends en inspiratie uit de branche
- Cao-informatie
- Een overzicht van (vak)opleidingen
- Gratis loopbaancoach
- Vraagbaak
- Jouw login naar de Leerrekening

Via Werk in de Winkel kun je alle informatie vinden over het Individueel Ontwikkel Budget (IOB). Dit budget geldt vanaf 1 januari 2020.

WWW.WERKINDEWINKEL.NL

DIT WERKBOEKJE IS ONTWIKKELD IN SAMENWERKING MET:



HALLO! WIJ ZIJN FENNANDE VAN DER MEULEN EN MAARTJE WOLFF.

Wij helpen teams om meer werkgeluk te ervaren. En we helpen organisaties om structureel te werken aan organisatiecultuur en verandering. We geven veel workshops, een opleiding tot Werkgelukdeskundige en staan vaak op het podium. Wij worden er erg blij van als we zien dat mensen aan de slag gaan en er echt verandering plaatsvindt. Inspiratie is leuk, maar actie is beter, zeggen wij altijd. Op onze website www.happyoffice.nl vind je meer over wat we doen, tools en kan je je aanmelden voor de nieuwsbrief. Kijk ook eens op www.weekvanhetwerkgeluk.nl.

WWW.WEEKVANHETWERKGELUK.NL

WWW.HAPPYOFFICE.NL



IK BEN LAURA DE LA MAR en ben helemaal gek op gastvrijheid. Natuurlijk ook om te ervaren als gast, maar vooral omdat ik hele dagen bezig kan zijn met het verspreiden van het gastvrijheidsvirus. Dat doe ik met mijn team van Gastvrijheid in Bedrijf. We mogen bedrijven in allerlei branches helpen om zelfstandig gastvrijheid te versterken en borgen. Op onze website, app en social media vind je hiervoor allerlei (gratis) tools en inspiratie. Leestip: mijn boek 'Het geheim van gastvrijheid' vol tips en geheimpjes. Doorvertellen mag!

WWW.GASTVRIJHEIDINBEDRIJF.NL

COLOFON

Redactie en coördinatie

Marjolijn Brachten en Suzanna Heuff, INretail

Ontwerp

Claire Brinkman, INretail

Druk

Buro Hans

© INretail, 2019

DIT BOEKJE IS MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR:



Dit project is mede mogelijk
gemaakt door het Europees
Sociaal Fonds van de
Europese Unie