

# Spelen met cijfers

Rollema & Partners administratieve dienstverlening,  
20 jaar ervaring, 1987 – 2007

Nieuwsbrief met ontwikkelingen op financieel gebied voor relaties  
van Rollema & Partners, onderdeel van de Van Spronsen &  
Partners Groep.



## In dit nummer:

If it's not fun why do it?

Column Marjolein van Spronsen

2

Vitamine I.K.

Aanbieding inspiratie sessie voor onze klanten

en relaties

4

Column Jeff Dadema

Managing Partner Letsgoactive

4

*Anders denken, anders doen...*

## If it's not fun why do it?

Beste ondernemers,

Heeft u bovenstaande uitspraak ooit gehoord? Dit is het motto van de eigenaren van Ben & Jerry's, de ijsmakers. Zij hebben door het leveren van goede kwaliteit en maatschappelijk betrokken ondernemen ondertussen ook financieel veel plezier! De uitstraling van het bedrijf – vrolijke kleuren, te gekke ijsmaken en goede kwaliteit is geheel gericht op plezier maken en dat verkoopt.

Uw terrassen zitten momenteel vol, nog nooit hebben we zo'n geweldige voorjaar gehad en dat doet bij de meeste ondernemers financieel het plezier toenemen. Vreemd genoeg zie ik op terrassen vaak voorbeelden van personeel dat niet werkt met plezier of eigenaren/managers die met verveelde gezichten rondlopen en met moeite te verleiden zijn om de gast te woord te staan. Een kwartier wachten tot er iemand van de bediening je ziet zitten is iets wat veel bezoekers van uw terrassen overkomt. Het is schandig als dit dan ook nog gebeurt met een verveeld gezicht waar geen glimlach van af kan! Afgelopen weekend was er een medewerkster die langs ons tafeltje liep en gewoon over ons heenkeek, waarop mijn dochtertje van 8 jaar zei: "zal ik volgende keer aan haar rok trekken?" Een achttal tips om met plezier te werken!



Alstublieft, begin het terrasseizoen met een persoonlijke oppepper – heerlijk het wordt weer mooi weer, zalig mijn terras zit binnenkort weer vol, veel gezelligheid, bruin worden tijdens je werk etc...! Het is heerlijk om te genieten van wat je doet, van mensen met plezier om je heen! Zak na een paar drukke dagen niet in maar forceer jezelf om plezier uit te stralen en voor je het weet heb je het ook echt! Uw seizoen is weer aangebroken! Ga ervan uit dat april een voorbode is voor een top terrasseizoen in 2007!

Als u plezier heeft in uw werk, zorg dan dat uw personeel dit ook heeft! Creëer een goed team, maak gebruik van mensen die het leuk vinden om te werken. Vraag niet om ervaring als die ervaring gepaard gaat met een verveeld gezicht dat met moeite een glimlach te voorschijn kan toveren. Neem liever twee onervaren krachten die glimlachen en met plezier werken dan één persoon met ervaring die alle gasten van het terras af trimt!

Zorg voor een grote groep personeel. Het is moeilijk om goed personeel te krijgen – kijk of u een grote groep studenten/scholieren om u heen kunt verzamelen waarop u altijd terug kunt vallen! Het blijft voor uw gasten altijd leuker om te kijken naar personeel wat onderling vriendelijk met elkaar omgaat. Uw taak is dan alleen te zorgen dat ze niet meer met elkaar dan met uw gasten bezig zijn!





Train uw personeel. Niet tijdens het arbeidsproces maar gewoon met de groep gaan zitten. En herhaal dit regelmatig! Leg onervaren personeel uit wat u wilt dat ze doen op uw terras! Lachen, vriendelijk zijn en plezier maken met uw en hun gasten. Leer ze dat hoe groot hun persoonlijke shit ook is dat zij deze opzij moeten zetten zodra ze bij u binnenstappen! Niemand heeft daar iets mee te maken en een geforceerde goede bui veroorzaakt een beter humeur en beter nog: afstand van de persoonlijke problemen. Velen weten niet dat ze nooit met lege handen mogen lopen! Ze moeten aangeleerd worden dat ze volle borden wegbrengen en leeg/vuil serviesgoed mee terugnemen. Door hun attentheid op dit gebied te verhogen krijgen ze ook eerder in de gaten als een tafeltje een 2<sup>e</sup> bestelling wil plaatsen! Breng het met humor – maak filmpjes van volledig foute situaties zodat uw verhaal visueel wordt gemaakt. Of maak er een echte leuke dag van, ga onder leiding van een toneelspeler, de door u ongewenste scènes naspelen, het terras is het toneel, medewerkers spelen en de rest van de groep ervaart.

Zorg dat uw personeel duidelijk herkenbaar is, zorg voor bedrijfskleding! Als u met jonge mensen werkt zorg dan dat zij zich prettig voelen in deze kleding. Geef duidelijk aan hoe u een verzorgde uitstraling ziet! Wat mag wel en niet met haar/bedrijfskleding. Overweeg om een vergoeding voor goed schoeisel te geven.

Laat vrienden/collega's of uw adviseur zo nu en dan een drankje komen drinken en vraag om commentaar! Eventueel met videocamera – de beelden kunt u dan weer gebruiken voor de volgende training van uw personeel.

Personeel vindt het leuk om te verwennen en kinderen worden graag verwend! Het is verschrikkelijk dat alleen ouders een koekje bij de koffie krijgen en de kinderen niets bij hun glaasje fris! Het is een kleine moeite om bijvoorbeeld een lolly in het rietje te steken! Of een ouderwetse koektrommel.

Ga zelf regelmatig op een ander terras zitten en trek uw conclusies!

Marjolein van Spronsen



## Vitamine I.K.

September 1998, heeft Hans van Spronsen in onze toenmalige nieuwsbrief een column geschreven over Vitamine I.K.. Wij gaan de komende maanden de uitdaging aan om onze klanten en relaties korte Vitamine I.K. sessies aan te bieden. Vitamine I.K. staat voor Inspiratie en Kennis. Wij verzorgen samen met een specialist op een bepaald gebied voor een leerzame, confronterende en inspirerende ochtend / middag waar u in de praktijk werkelijk iets aan heeft. In kleine groepjes ontvangen wij u in onze spreekruimte waar wij en onze gastspreker u een kort moment zullen confronteren en inspireren waarna de focus zal liggen op interactie.

Voor de eerste sessies hebben wij Jeff Dadema uitgenodigd. Met zijn bedrijf Letsgoactive verzorgt hij trainingen onder het motto klantgericht denken, klantgericht doen. Hij verzorgt trainingen waarin hij uw leidinggevenden en medewerkers écht leert denken en werken vanuit de behoeften van uw klant of gast waardoor uw resultaten gegarandeerd verbeteren. Jeff Dadema geeft in zijn column inzage in zijn werkgebied. Via [www.salespodium.nl](http://www.salespodium.nl) kunt u regelmatig nieuwe columns van hem en Hans van Spronsen lezen.

Aangezien wij dit aan kleine groepjes willen aanbieden, zullen de tijden worden aangepast aan de deelnemers. De twee sessies zullen plaatsvinden in juli/september op een maandag of dinsdagochtend. De sessie zal ongeveer 2,5 tot 3 uur duren en er zijn geen kosten aan verbonden.

Mocht u geïnteresseerd zijn wilt u dit dan doorgeven aan Marjolein van Spronsen, telefonisch 071 5418867 of via de mail te bereiken: [marjoleinvanspronsen@spronsen.com](mailto:marjoleinvanspronsen@spronsen.com).



## Communiceer met uw gasten!

Column Jeff Dadema,  
eigenaar Letsgoactive.



Gaat u zelf wel eens uit eten? Wat is uw verwachting als u een avondje lekker met uw partner gaat eten?

Gaat u dan vooral naar dat ene restaurant voor de Tournedos? Nee lijkt mij, want die kunt u ook zelf thuis klaarmaken. Misschien wel net zo lekker als in de meeste restaurants als u een fervent koker bent. Gaat u alleen voor een goede service? Een goede service is belangrijk, zeker, maar als je vervolgens niets fatsoenlijks te eten krijgt, heb je er weinig aan. Waar gaat u dan wel voor naar een restaurant? En waarom gaat u eigenlijk naar dat ene restaurant?

U gaat waarschijnlijk naar een restaurant om samen een leuke avond te hebben, om samen iets te beleven, voor de gezelligheid. En waarom naar dat ene restaurant? Nou, waarschijnlijk omdat daar de sfeer goed is, de bediening vriendelijk en attent. Omdat de mensen je daar met passie adviseren over wat die avond te eten, waar ze je echt een onvergetelijke avond willen bezorgen, waar hetgeen ze je voorschotelen nog lekkerder is dan ze je hebben verteld. Waar ze je aan het eind van de avond vragen of je een leuke avond hebt gehad. En je voldaan en met een leuke herinnering weer naar huis gaat.

Zo, dat is nogal wat. Komt u vaak in zo'n restaurant? Ik kom ze wel eens tegen, af en toe. Maar de meeste restaurants bieden helaas weinig beleving. Weinig echte toegevoegde waarde door de geboden service. Medewerkers komen alleen aan tafel voor de hoognodige zaken als indekken, debarrasseren of de rekening en de communicatie komt vaak niet verder als "wilt u nog wat drinken?", "heeft het gesmaakt?", "wilt u de (wijn)kaart nog even zien?".

Een leuke aankleding draagt zeker bij aan de sfeer en een goede keuken is noodzakelijk voor de perfecte beleving, maar het grootste onderscheid wordt gemaakt door de mensen die de service verlenen. Wanneer de passie ontbreekt en de wil om mensen een leuke avond te bezorgen meer een 'moeten' is geworden, is een perfecte beleving creëren vrijwel kansloos.

## Als de aandacht verslapt

De meeste restaurants draaien een tijdje heel goed, meestal is dat relatief in de beginperiode. Het is nieuw en mensen willen het graag uitproberen. Als het team dan een perfecte beleving weet te creëren blijft het druk, mensen komen terug en worden ambassadeur, vertellen het rond en voor je het weet heb een enorme klantenkring opgebouwd.

Op een gegeven moment gaat het ineens beduidend minder. De schuld wordt dan vaak gelegd bij 'dat nieuwe restaurant verderop' dat alle klandizie opsnoept. Gedeeltelijk zal dat zo zijn, maar de oorzaak is vaak tevens gelegen in andere factoren. Net dat beetje extra dat werd geboden in het begin, is inmiddels wegbezuinigd. Het ging zo goed, de prijzen konden wel wat omhoog. Het team is aan verandering onderhevig. Nieuwe medewerkers worden niet voldoende overgoten met de gepassioneerde attitude van het begin. Langzaam wordt de geboden service steeds minder persoonlijk. Gasten merken dat. Het avondje uit is ineens minder leuk geworden en dan is dat nieuwe restaurant om de hoek de moeite van het proberen waard.

## Communiceer meer met uw gasten

Geef aandacht door proactief te communiceren met uw gasten. Niet wachten tot de gast iets vraagt, maar zelf actie nemen. De meeste medewerkers in de bediening hebben het vak gekozen omdat ze het leuk vinden met mensen om te gaan. Daar ligt een kans. Leer uw team daadwerkelijk te praten met gasten, inventariseer, speel in op wensen, bezorg uw gasten een onvergetelijke avond.

Het mooie is dat het aan alle kanten werkt. Uw gasten gaan helemaal gelukkig naar huis en vertellen over hun ervaring, uw medewerkers zullen hun werk met meer plezier doen want werken met tevreden gasten stimuleert enorm en er zal veel meer verkocht worden door te adviseren in plaats van te verkopen.

Maak vandaag met uw team een nieuwe start. Neem de tijd om met elkaar na te denken over hoe jullie het verschil willen maken. Laat uw team regelmatig kritisch kijken naar hoe het in andere restaurants gaat en kijk vervolgens kritisch naar hoe het er bij u aan toe gaat. Houd oog voor detail en wees niet alleen gefocust op het verhogen van uw omzet. Maak 'uw gasten een onvergetelijke ervaring bezorgen' tot uw missie. Als uw team werkt vanuit de grondhouding gasten te willen 'helpen' zal de omzet vanzelf stijgen.

Veel succes.

Jeff Dadema

Letsgoactive training & marketingondersteuning

## Rollema & Partners, administratieve dienstverlening

### Onderdeel van de Van Spronsen & Partners Groep

Kantoorgebouw Statenhof  
Reaal 5M, 2353 TK LEIDERDORP  
Postbus 289, 2350 AG LEIDERDORP  
Telefoon: (071) 541 88 66  
Fax: (071) 541 88 69

[www.rollemapartners.nl](http://www.rollemapartners.nl)

