



Gastvrijheid en personeel; soms een lastige combinatie

[René Driessen](#)

P&O Consult

Medewerkers zijn voor bijna alle horeca-ondernemingen het belangrijkste kapitaal. Het is belangrijk om als ondernemer te investeren in goed personeel. Per slot van rekening zijn ze het visitekaartje van het bedrijf, maar ook één van de grootste kostenposten.....

Een gast keert terug in uw bedrijf vanwege de interactie en gastvrijheid, daarna pas vanwege het product.

Met bovenstaande kop wil ik niet zeggen dat de kwaliteit van uw product niet belangrijk is, natuurlijk is dit wel zo. Maar uit onderzoek blijkt dat een gast met name terugkeert vanwege de interactie die er was tussen de gast en de medewerker en de ervaren gastvrijheid. Pas daarna komen zaken als product, inrichting en hygiëne aan bod. Uw medewerker maakt dus het verschil! Voor u dus zaak om die goede medewerkers te behouden; of zoals het zo mooi heet: 'te binden en te boeien'.

Nieuwe, goedkope medewerkers zijn duurder dan vaste, dure medewerkers.

Het personeelsverloop in de horeca is groot, heel groot. De horeca is met een jaarlijkse uitstroom van ongeveer een kwart van de medewerkers de branche met (bijna) het hoogste verloopcijfer. Dit kost de sector jaarlijks zo'n 1,3 miljard euro (bron: UWV). Dit hoge personeelsverloop wordt enerzijds veroorzaakt doordat er ongeschikte en ongemotiveerde medewerkers aangenomen worden. Dit wordt mede veroorzaakt door de werving- en selectieprocedures die soms van onvoldoende kwaliteit zijn. Uiteraard is flexibel personeel zoals studenten en hulpkrachten een andere oorzaak van het grote personeelsverloop. Dit hoge personeelsverloop heeft dan weer tot gevolg hoge kosten voor werving en selectie, training en inwerken van het nieuwe personeel. Daarnaast leidt dit hoge personeelsverloop ook tot slechtere service en minder omzet.

De juiste persoonlijkheid

Veel horecaondernemers en managers vertrouwen te vaak op hun intuïtie bij het selecteren van nieuwe medewerkers. En dat leidt zeker niet altijd tot de juiste keuzes. Zorg ervoor dat u, voordat u start met het werven en selecteren van nieuwe medewerkers, duidelijk hebt welke persoonlijkheidskenmerken voor uw bedrijf het belangrijkste zijn. Deze persoonlijkheidskenmerken dienen uw uitgangspunt te zijn bij de selectie van de nieuwe medewerker. Deze persoonlijkheidskenmerken kunt u als uitgangspunt aanhouden bij het van tevoren opstellen van de vragen of gespreksmodellen voor het sollicitatiegesprek of eventuele testen. Wie op deze kenmerken hoog

scoort heeft zeer waarschijnlijk een 'gastvrij DNA' en vormt vermoedelijk een aanwinst voor uw bedrijf.

Wilt u meer info of hierover van gedachten wisselen? Neem dan gerust contact met mij op.