



HEALTHY

jouw gezondheid telt!

HAIRDRESSER

PERSONEEL





PERSONEEL

Communicatie en motivatie van medewerkers in een kleine kapsalon verloopt vaak op een natuurlijke manier. Er zijn geen vaste overlegmomenten nodig. Als er iets gezegd moet worden dan wordt dat meteen gedaan. Iedereen ziet en spreekt elkaar bijna dagelijks.

Als je jaren met elkaar werkt - werkgever en medewerkers - wordt alles vanzelfsprekend. Het gevaar ontstaat dan dat zaken niet meer besproken worden. Daar komt nog bij dat een goede communicatie met en tussen de verschillende deeltijdwerkers lastig is.

Het vasthouden van de motivatie en een goede communicatie in een kapsalon is daarom echt een kunst.

Eén van de kapsalons waarmee gesproken is om goede praktijken in beeld te brengen, heeft als businessconcept: ***Je knipt de ziel van de klant***. Dit betekent dat je niet alleen met het haar bezig bent maar met de hele persoon. Dit stelt wel hoge eisen aan de werkgever en het personeel.

De manier waarop dit in deze kapsalon in praktijk is gebracht, is hierna te lezen bij de uitwerking van de goede praktijk. Deze goede praktijk is voorgelegd aan andere kappers: goed voorbeeld doet goed volgen. Op basis van deze gesprekken is een aantal praktijktips opgesteld die u hieronder vindt.

PRAKTIJKTIPS OM WERKGEVER EN PERSONEEL SCHERP TE HOUDEN

1. Laat een deskundige buitenstaander eens kritisch naar de kapsalon kijken. Zo'n kritische buitenstaander moet wel iemand zijn die je vertrouwt en die de stijl en de sfeer in de kapsalon aanvoelt.
2. Laat de buitenstaander bijvoorbeeld kijken naar de communicatie, de arbeidsverhoudingen, de sfeer en vraag hem/haar een lijst met verbeterpunten op te stellen.
3. Bespreek de verbeterpunten met de medewerkers in aanwezigheid van deze buitenstaander.
4. Organiseer dit buiten de kapsalon en zorg voor een leuk en aanvullend programma.
5. Maak een lijst met afspraken voor iedereen: de werkgever en elke medewerker.
6. Zorg dat je regelmatig met elkaar de verbeterpunten bespreekt en ze evalueert.

DE VOORDELEN VOOR WERKGEVERS EN MEDEWERKERS

De voordelen voor de werkgevers

- Je voorkomt bedrijfsblindheid.
- Een deskundige buitenstaander schept een andere sfeer waardoor medewerkers misschien eerder bereid zijn om kritisch naar zichzelf te kijken.

De voordelen voor de medewerkers

- Ervaringen en inzichten van de medewerkers worden daadwerkelijk benut om een betere werksfeer, betere communicatie en betere arbeidsomstandigheden te krijgen.
- Individuele medewerkers krijgen de mogelijkheid om door scholing en coaching zwakke punten in het eigen functioneren gericht te verbeteren.
- Het levert leuk werk op, voldoende tijd voor de klant en veel afwisseling in de werkzaamheden.





DE GOEDE PRAKTIJK

Je knipt de ziel van de klant

ARBO IN ONZE KAPSALON

Op bijna alle vlakken zijn in deze kapsalon de arbeidsomstandigheden goed.

- De fysieke arbeidsomstandigheden: de rustruimte, alle meubilair, de apparatuur, handschoenen.
- De arbeidsinhoud: er is veel afwisseling en er zijn veel leermogelijkheden.
- De arbeidsverhoudingen: er is een ontspannen sfeer, professionele begeleiding en coaching.

DE GOEDE PRAKTIJK

Het leidende motief in deze kapsalon is 'Je knipt de ziel van de klant'. Met andere woorden: "Je bent niet alleen met het haar bezig, maar met de hele persoon". Hiervoor is een relaxte sfeer in de kapsalon én voor de medewerkers het allerbelangrijkste. Om de klant zich op zijn gemak te laten voelen zijn de medewerkers niet alleen kapster maar ook gastvrouw. Een kapster is verantwoordelijk voor alles wat met de klant te maken heeft, van binnenkomst tot vertrek.

De medewerkers krijgen daarvoor alle tijd, ruimte en faciliteiten en worden op een professionele manier begeleid. Het uitgangspunt is de klant en niet de kassa. Er wordt niet gestuurd op resultaten en prestaties. Maar er wordt wel gemeten, bijvoorbeeld op klanttevredenheid of servicegraad. De cijfers dienen voor het uitzetten van nieuw beleid.

RESULTAAT

De resultaten van deze aanpak zijn zowel bij de medewerkers als in commerciële zin terug te zien. De medewerkers vinden hun werk leuk, ze hebben voldoende tijd voor de klant en er is veel afwisseling in werkzaamheden. Dit geeft energie, het werk blijft er uitdagend door en de medewerkers blijven gezond. Dit is ook te zien in de cijfers: er is geen verloop onder de medewerkers en er is nauwelijks ziekteverzuim, nog geen 1%. RSI komt niet voor en er was maar één keer een medewerkster met huidklachten. Af en toe is er verzuim door een sportblessure.

Commercieel gaat het ook goed met de kapsalon. Recent is een tweede vestiging geopend en is het totale aantal medewerkers gegroeid van 8 naar 16.

FEITELIJKE GEGEVENS

De kapsalon is gelegen aan de hoofdstraat in het dorp. In deze salon werken acht kapsters en de gemiddelde leeftijd is 27 jaar.





HOE WERKT HET IN DE PRAKTIJK

De visie van de eigenaar vertaalt zich door naar de faciliteiten voor de klanten, voor de medewerkers en naar de wijze waarop de medewerkers worden begeleid.

Faciliteiten voor de klanten

Wanneer van een klant bekend is dat hij of zij privé problemen heeft en daar misschien wel over wil praten, wordt daar rekening mee gehouden. De klant wordt dan in een rustige hoek van de zaak geholpen. Ook voor de medewerkers is dit plezieriger werken.

Om een relaxte sfeer te creëren heeft de salon de uitstraling van een huiskamer. Hij is ruim van opzet en wordt gedomineerd door een open haard.

Faciliteiten en verantwoordelijkheden voor de medewerkers

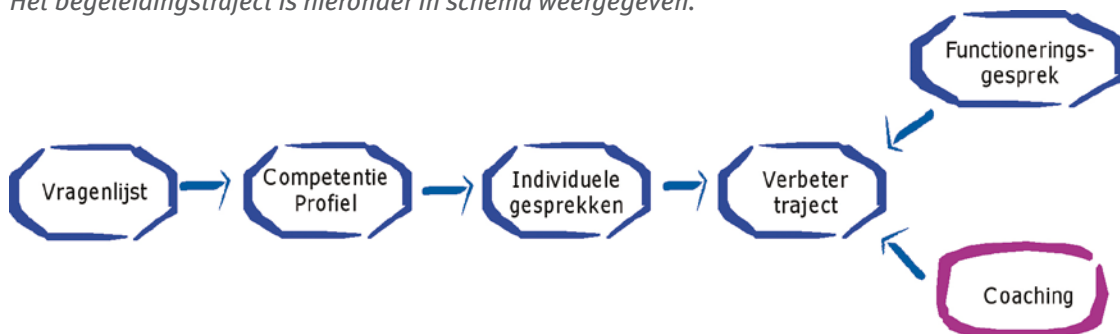
De medewerkers hebben een ruime personeelsruimte van 4,5 bij 4,5 meter. In deze ruimte staan banken en een zithoek.

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor alles wat met de klant te maken heeft, van binnenkomst tot vertrek: de ontvangst, de klant met een praatje op z'n gemak stellen, het aanbieden van koffie/thee, het bespreken van de wensen en eventuele behandelingen, het geven van suggesties, de wasbehandeling, kappersbehandelingen, visagie, de betaling en het uitlaten van de klant. Om dit goed te kunnen doen krijgt iedere medewerker professionele begeleiding. Dit is ook de basis van het succes.

Professionele begeleiding

De medewerkers krijgen professionele begeleiding van de werkgever en van een extern bureau. Dit houdt in dat op basis van een kwaliteitsonderzoek door de medewerkers, samen met de werkgever, verbetertrajecten worden opgesteld.

Het begeleidingstraject is hieronder in schema weergegeven.



Voor iedere medewerker wordt een competentieprofiel opgesteld. Dit begint met het invullen van een lijst met stellingen. Op basis van de individuele resultaten wordt voor ieder medewerker een verbetertraject opgesteld. De medewerkers krijgen daarbij coaching.



Hieronder worden enkele voorbeelden gegeven van individuele verbetertrajecten en hoe medewerkers daarbij gecoacht worden.

- **Eigen ideeën en suggesties**

De medewerker schrijft een eigen stuk over de mogelijke verbeteringen vanuit het competentieprofiel. De ideeën worden besproken en uitgewerkt. Vervolgens komen de verbeterpunten terug in de coaching en de functioneringsgesprekken.

- **Functioneren in het team**

In een rollenspel benoemen de medewerkers positieve en negatieve eigenschappen van elkaar en van de werkgever. Goede professionele begeleiding is een voorwaarde voor een goed rollenspel.

- **Fysieke werkhouding**

Hiervoor worden filmopnames gemaakt. De film wordt besproken en de medewerker kan daarbij zien hoe bepaalde handelingen beter kunnen worden gedaan.

- **Hoe om te gaan met de klant**

Hoe begin je een gesprek en hoe onderhoud je het. Medewerkers leren hoe ze een gesprek kunnen voeren. Ook wordt een gesprek met een klant geoefend. De lat wordt daarbij bewust hoog gelegd.

De individuele resultaten worden samengevoegd en geven zo een beeld van de kapsalon als geheel. Hieruit kan worden afgelezen wat goed gaat en waaraan kan worden gewerkt.

REACTIES VAN WERKGEVERS EN WERKNEMERS

WERKGEVERS

Positieve reacties

- Ik vind het heel goed om je salon af en toe door te laten lichten door een buitenstaander. Het is zeker zinvol als bijvoorbeeld het resultaat achterblijft terwijl de sfeer wel goed is en de medewerkers gemotiveerd zijn. Ik constateer bij mezelf soms ook bedrijfsblindheid. Dan wordt het tijd om een deskundige buitenstaander te vragen de hele organisatie eens kritisch te bekijken. Dat levert zeker nieuwe inzichten en impulsen op.
- Het feit dat de werkgever interesse toont in de medewerkers maakt ook dat de medewerkers geïnteresseerd raken in hun eigen werk en dat bevordert weer de interesse naar elkaar. En dan gaat het goed. Medewerkers moeten ook belangstelling hebben voor hun collega's. Als werkgever kun je dat aanmoedigen door zelf het goede voorbeeld te geven.

Bedenkingen

- Het heeft alleen zin om een buitenstaander te laten komen als de toegevoegde waarde duidelijk is: wat is het doel, waarom doe je het, wat zijn de resultaten, waaruit blijkt dat de aanpak echt tot een verbetering leidt.





WERKNEMERS

Positieve reacties

- Het is bijzonder zo'n buitenstaander binnen te halen. Je wordt wakker geschud en aan het denken gezet.
- Wij hebben een functioneringsgesprek. Dat is best spannend. Maar het werkt wel. Je krijgt een veel beter beeld van jezelf. Iedereen raakt gemotiveerd door de uitdaging. En je probeert elkaar te helpen.

