

Tips & Tricks Personeel

WERK AAN EEN WINNING TEAM. GEMOTIVEERD PERSONEEL VORMT DE BASIS VOOR HET SUCCES VAN JE BEDRIJF. NEEM JE MEDEWERKERS SERIEUS, GEEF ZE AANDACHT, TRAIN ZE, STIMULEER ZE EN WAARDEER ZE.

WERVING

- Tip 01 |** Maak, voor je gaat aanwerven, een lijstje met eisen en voorwaarden die je aan nieuwe medewerkers stelt.
- Tip 02 |** Denk bij dat lijstje aan aspecten als leeftijd, opleiding, achtergrond, uitstraling, presentatie en motivatie.
- Tip 03 |** Zet je meest gemotiveerde medewerkers in om in hun vriendenkring nieuwe collega's aan te werven. Zij kennen je bedrijf goed en voelen aan of iemand in het team past.
- Tip 04 |** Zorg dat aanwervingsmiddelen (zoals posters, flyers, advertenties en je website) er verzorgd uitzien. Het zijn visitekaartjes van je bedrijf.
- Tip 05 |** Geef bij wervingsacties aan waar de voordelen en uitdagingen voor kandidaten liggen. Denk aan een leuk team, bedrijfsuitstapjes, trainingen, bedrijfskleding of doorgroeien.
- Tip 06 |** Trek voldoende tijd uit voor sollicitatiegesprekken. Betrek mensen uit je team bij de gesprekken, bijvoorbeeld een bedrijfsleider of een vaste medewerker.
- Tip 07 |** Probeer kandidaten, zeker jongeren die voor het eerst solliciteren, op hun gemak te stellen door te beginnen met een rondleiding door het bedrijf.
- Tip 08 |** Stel tijdens het sollicitatiegesprek veel open vragen, zodat mensen de kans krijgen veel zelf te vertellen.
- Tip 09 |** Kies eens een andere vorm voor een sollicitatiegesprek: laat kandidaten in groepsverband komen of laat ze zichzelf presenteren op een podium.
- Tip 10 |** Voer sollicitatiegesprekken wanneer je bedrijf open is, dat geeft kandidaten een goed beeld van de sfeer, de werkzaamheden en de klanten.

Tip 11 | Let bij de aanwerving op uitstraling van sollicitatietanten. Dat is wat je klanten straks ook zien.

Tip 12 | Laat kandidaten na sollicitatiegesprekken niet onnodig lang wachten op uitslag. Informeer ze binnen twee dagen. Bij twijfel: beleg een extra gesprek.

COACHING

Tip 01 | Maak een algemeen inwerkplan en pas dit per nieuwe medewerker aan, afhankelijk van functie en ervaring.

Tip 02 | Laat nieuwelingen zich voorstellen aan collega's en ga daarbij verder dan het uitwisselen van namen.

Tip 03 | Wijs de eerste week/weken een vaste begeleider aan. Iemand die het bedrijf goed kent en waar ze met hun vragen terecht kunnen.

Tip 04 | Bouw een aantal vaste evaluatiemomenten in de inwerkperiode in. De eerste week dagelijks (al is het maar vijf minuten), daarna kan het minder vaak.

Tip 05 | Geef informatie over de meest verkochte producten in je bedrijf. Laat nieuwe medewerkers proeven als ze producten niet kennen.

Tip 06 | Laat nieuwe medewerkers oefenen op aantal technische vaardigheden, zoals biertappen, koffie bereiden, wijnflessen openen en de kassa bedienen.

Tip 07 | Besteed extra aandacht aan de eisen die je stelt aan de omgang met klanten: je klantvrijheidsbeleid!

Tip 08 | Leer nieuwe medewerkers hoe je klanten begroet en aanspreekt (u of jij), bestellingen opneemt en afrekent.

Tip 09 | Druk nieuwe medewerkers op het hart dat ze jou en de begeleider veel vragen stellen. Beter eerst vragen dan onnodig fouten maken.

Tip 10 | Laat mensen tijdens de inwerkperiode ook een tijdje meelopen bij afdelingen waar ze niet werken. Zo leren ze bedrijf en collega's snel kennen.

Tip 11 | Laat nieuwe medewerkers –tegen betaling– eerst een of twee dagen proefdraaien. Zo zie je of ze aanleg hebben en of ze in het team passen.

Tip 12 | Vertel nieuwe krachten duidelijk hoe het inroosteren werkt in je bedrijf, wanneer ze wenssen moeten doorgeven en hoe vervanging geregeld kan worden.

Tip 13 | Vraag ervaren medewerkers naar hun bevindingen met de nieuwe medewerkers. Oordeel niet alleen, maar gebruik van de kennis die je in huis hebt.

Tip 14 | Blijf luisteren. Communiceer veel en regelmatig met je medewerkers. Praten is belangrijk, luisteren nog belangrijker. Geef mensen de kans hun verhaal te doen.

Tip 15 | Besef dat niet iedere medewerker een toptalent is, dat alles kan en begrijpt. Coach teamleden, begeleid ze, stuur bij en geef ze de kans te leren van fouten.

Tip 16 | Als medewerkers er de kantjes van aflopen, spreek ze er dan meteen aan. Ga er niet dagen of weken mee rondlopen.

KENNIS

Tip 01 | Weten wat je verkoopt, is een van de basisregels om klanten goed te kunnen informeren en te adviseren. Investeer daarom in productkennis van de medewerkers.

Tip 02 | Laat je team de nieuwe dranken die je in je assortiment opneemt proeven. Geef er ook de achtergrondinformatie bij.

Tip 03 | Zet je medewerkers ook nieuwe of onbekende gerechten voor die op je menukaart staan. Laat de kok een toelichting geven.

Tip 04 | Bezoek samen met je medewerkers leveranciers, bijvoorbeeld de Stella Artois brouwerij in Leuven. Dat vergroot de kennis en de betrokkenheid.

Tip 05 | Geef medewerkers de kans om cursussen en workshops te volgen op het gebied van productkennis en vaktechniek.

Tip 06 | Besteed tijd en energie aan 'training on the job': geef je medewerkers op rustige uren extra info op het gebied van tappen, koffie bereiden etc.

Tip 07 | Zorg dat productbeschrijvingen en/of achtergrondinformatie over de herkomst, ingrediënten en toepassingen bij de hand liggen. In een map of op de computer.

Tip 08 | Vraag de leveranciers van je belangrijkste dranken (bier, koffie, wijn, gedistilleerd) om in je bedrijf een tasting te houden voor je team.

Tip 09 | Organiseer een productenquiz voor je medewerkers: laat ze blindproeven, dranken beschrijven en beer & food of wine & food combinaties benoemen.

Tip 10 | Verzamel een aantal goede boeken over bieren, wijnen, koffie, cocktails, whisky en gerechten en leg die in de personeelsruimte.

Tip 11 | Neem vaste medewerkers mee naar vakbeurzen om nieuwe producten te proeven en te ontdekken.

Tip 12 | Maak ervaren medewerkers verantwoordelijk voor het overdragen van productkennis aan minder ervaren collega's.

TAPTECHNIEK

Tip 01 | Een perfect getapt glas bier is symbool van vakmanschap en klantvrijheid. Zorg dat medewerkers het tappen goed beheersen, leer ze het stap voor stap of regel tapcursus.

Tip 02 | Stap 1: Zorg voor propere glazen. Reinig het glas van binnen en van buiten: draai het vanuit de pols verticaal op-en-neer over de middelste spoelborstel.

Tip 03 | Stap 2: Houd glas omhoog en check of het water als één film uit het glas loopt. Een glas is bierschoon als je geen droge plekken meer ziet.

Tip 04 | Stap 3: Dompel het glas even in spoelbak om het af te koelen en te bevochtigen.

Tip 05 | Stap 4: Hou het glas in buurt van de tapkraan en open de kraan snel, in één vloeiende beweging. Laat bij het tappen het eerste propje schuim naast het glas lopen.

Tip 06 | Stap 5: Hou het glas schuin onder de bierkraan. Regel de schuimvorming door het glas steeds iets rechter te houden. Zorg dat de tuit van de tapkraan niet in aanraking komt met het glas of het bier.

Tip 07 | Stap 6: Sluit de tapkraan met een snelle, vloeiende beweging. Plaats het glas op het lekblad, niet onder de tapkraan, want dan kunnen er druppels in de schuimkraag vallen.

Tip 08 | Stap 7: Schuim, terwijl het bier nog omhoog komt, in één vloeiende beweging af. Hou de afschuimer schuin. Nooit met een afschuimer op het glas tikken.

Tip 09 | Stap 8: Bij pils in principe nooit bijtappen, want dat beïnvloedt de smaak en de schuimkraag negatief.

Tip 10 | Stap 9: Het getapte glas bier serveren op het juiste viltje en met het logo naar de klant toe.

Tip 11 | Leer je medewerkers hoe ze zorgen voor propere bierleidingen, propere tapkranen en propere glazen.

Tip 12 | Een vertegenwoordiger kan een taptraining in je bedrijf verzorgen. Neem contact met hem of haar op voor meer informatie.

GASTVRIJHEID

Tip 01 | Vertel je medewerkers dat ze afhankelijk zijn van de klanten en niet andersom. De klanten betalen uiteindelijk hun salaris.

Tip 02 | Zorg voor een vlotte en vriendelijke bediening. Hamer daar voortdurend op bij je medewerkers en train ze daarin op de werkvloer.

Tip 03 | Maak afspraken over het snel begroeten en aanspreken van je klanten. Klanten negeren is een doodzonde.

Tip 04 | Breng medewerkers bij dat ze blijven communiceren met klanten: dus ook uitleggen waarom de wachttijd langer is dan verwacht of een product niet aanwezig is.

Tip 05 | Leer medewerkers dat ze klanten niet tegenspreken en niet met ze in discussie gaan. Doe je dat wel, dan levert het veel irritatie op, ook bij andere klanten.

Tip 06 | Zorg voor een 'klachtenbeleid' op papier. Spreek af wie eventuele klachten afhandelt en hoe. Blijf altijd beleefd.

Tip 07 | Breng je team het besef bij dat alles wat de klant kan proeven, horen, ruiken, voelen en zien bijdraagt aan de klantvrijheidsbeleving.

Tip 08 | Leg je personeelsleden uit dat een open houding naar klanten het beste werkt: mensen aankijken, goed luisteren, bestellingen herhalen en lachen.

Tip 09 | Geef je team training in klantvrijheid. Dat kan in groepsverband, maar ook individueel.

Tip 10 | Zorg dat klanten zich niet storen aan gedrag van medewerkers, zoals samenscholen achter de bar, eindeloos met elkaar kletsen of roken bij de inkom.

Tip 11 | Roep medewerkers niet ter verantwoording in het bijzijn van klanten, dat wekt een zeer slechte indruk. Blijf in het zicht van klanten altijd vriendelijk naar elkaar.

Tip 12 | Beleg enkele keren per jaar een klantvrijheidsoverleg met je team. Bespreek problemen en suggesties. Maak een lijst met verbeterpunten en acties.

PRESENTATIE

Tip 01 | Verzorgd, schoon, herkenbaar en vriendelijk. Die eisen stellen horecaklanten aan je medewerkers. Natuurlijk pas je de presentatie aan op het concept en de sfeer van je bedrijf.

Tip 02 | Geef in je personeelsreglement duidelijk aan welke voorwaarden je stelt aan de presentatie van je medewerkers.

Tip 03 | Denk hierbij aan zaken als kleding, schoeisel, haardracht, sieraden, handverzorging, make up en taalgebruik.

Tip 04 | Zorg dat je medewerkers herkenbaar zijn voor de klanten, door middel van bedrijfskleding of gelijke gewone kleding.

Tip 05 | Besef dat verzorgde, mooie bedrijfskleding voor klanten kwaliteit uitstraalt. Het kan dus een duidelijke meerwaarde aan je zaak geven.

Tip 06 | Besef bovendien dat mooie bedrijfskleding de motivatie van je medewerkers kan verhogen. Het is een teken dat ze 'erbij horen'.

Tip 07 | Maak duidelijke afspraken over het dragen van zichtbare piercings. Dat voorkomt onnodige discussies.

Tip 08 | Vervang bedrijfskleding tijdig. Afgewassen of kapotte shirts en hemden breken je kwaliteitsimago af.

Tip 09 | Was de bedrijfskleding centraal, dat voorkomt op den duur grote kleurverschillen.

Tip 10 | Vertel je medewerkers hoe ze (de diverse soorten) klanten moeten begroeten. Alleen 'hallo of 'zeg het maar' oogst vaak weinig waardering.

tip 11 | Geef ook leerlingen die in het zicht van de klanten werken bedrijfskleding. Dat schiet er te vaak bij in en oogt dan slordig.

Tip 12 | Kijk als ondernemer in de spiegel, naar je eigen 'presentatie'. Je hebt een voorbeeldfunctie. Waarom zouden medewerkers zich goed verzorgen als jij er slonzig bij loopt?

PLANNING

Tip 01 | Besef dat het goed inplannen van medewerkers valt of staat bij inzicht, discipline en duidelijke afspraken met het personeel.

Tip 02 | Toets al bij sollicitatiegesprekken de beschikbaarheid van medewerkers; hoeveel uren willen ze werken, hoeveel weekenddagen per maand, hoeveel feestdagen?

Tip 03 | Vertel nieuwe personeelsleden ook direct wat je van ze verwacht bij grote evenementen zoals carnaval, kermis, zomerfeesten en kerst.

Tip 04 | Zet de basisafspraken over het invullen van het rooster op papier, zodat je partner, compagnon of bedrijfsleider de planning van je over kan nemen.

Tip 05 | Gebruik informatie uit het verleden. Maak aantekeningen bij het huidige rooster, over het weer, de evenementen en andere bijzondere omstandigheden.

Tip 06 | Hou rekening met de wensen van medewerkers. Laat ze minimaal drie weken van tevoren verzoeken voor vrije dagen, vakantie of dienstwisselingen indienen.

Tip 07 | Stel vervolgens het rooster samen en communiceer dit direct naar je team: per mail en/of op papier. Hang het ook op in de personeelsruimte.

Tip 08 | Kweek goodwill door medewerkers minimaal één weekenddag/avond niet in te laten werken.

Tip 09 | Plan reservemedewerkers in om onverwachte drukte of ziekte op te vangen. Spreek duidelijk af tot welk moment je ze eventueel kunt oproepen.

Tip 10 | Maak duidelijke afspraken over last minute dienstwisselingen: wie regelt dat (de medewerker zelf of de ondernemer/bedrijfsleider) en wie kan met wie ruilen?

BELONING

Tip 01 | Geef iedere medewerker een duidelijke werkomschrijving met taken en verantwoordelijkheden. Houvast en duidelijkheid bevorderen de motivatie.

Tip 02 | Voer regelmatig functioneringsgesprekken met medewerkers. Minimaal één keer per jaar, liever vaker. Bespreek verbeterpunten en toekomstkansen.

Tip 03 | Leg afspraken die je tijdens die gesprekken maakt vast. Ook dat geeft mensen weer houvast en zijn een aanknopingspunt voor volgend gesprek.

Tip 04 | Luister! Soms is een luisterend oor voldoende om medewerkers die in een dipje zitten weer op gang te krijgen.

Tip 05 | Kom de afspraken die je maakt stipt na. Je team moet weten dat jij iemand van je woord bent.

Tip 06 | Beleg op vaste tijden werkvergaderingen met je team om ze te betrekken bij je bedrijf en de bedrijfsvoering.

Tip 07 | Stimuleer medewerkers om ideeën aan te dragen voor activiteiten, het assortiment, de inrichting, de muziekkeuze en de vernieuwing van het concept.

Tip 08 | Delegeer. Verantwoordelijkheid motiveert en vergroot de betrokkenheid. Geef de medewerker een duidelijke omschrijving van de taken die je delegeert.

Tip 09 | Geef regelmatig schouderklopjes en spreek openlijk je waardering uit voor personeelsleden die hun werk goed doen.

Tip 10 | Het binden van personeel is een zichzelf versterkend proces. Iemand die zich gewaardeerd voelt heeft de motivatie om nog beter werk af te leveren, wat jou als ondernemer op zich nog tevredener maakt.

Tip 11 | Vergoed de kosten van cursussen of trainingen, op voorwaarde dat medewerkers ze serieus volgen en met goed gevolg afleggen.

Tip 12 | Zorg dat medewerkers hun werk goed kunnen verrichten; investeer in goede apparatuur, bedrijfskleding en logistiek.

Tip 13 | Pak irritaties of conflicten in het team meteen aan. Ze verminderen de motivatie en klanten merken dat direct.

Tip 14 | Investeer in activiteiten om de teamgeest te versterken, zoals een jaarlijks uitstapje, survival, diner, kerstviering of brouwerijbezoek.

Tip 15 | Betrek medewerkers actief bij de organisatie van die activiteiten. Of delegeer het: geef enkele teamleden een budget en laat je verrassen.

Tip 16 | Zorg dat salarissen en vakantiegeld op het afgesproken tijdstip worden overgemaakt. Te laat betalen schaadt het vertrouwen en daarmee de motivatie.

Tip 17 | Beloon medewerkers die extra presteren of zeer flexibel zijn met bijvoorbeeld VIP-uitnodigingen van leveranciers, bioscoopbonnen of festivaltickets.

Tip 18 | Organiseer verkoopcompetities met bijvoorbeeld speciaalbieren of nieuwe gerechten en beloon de medewerkers met het beste resultaat.

Tip 19 | Uit je waardering zowel in teamverband (tijdens een overleg of een uitstapje) als individueel. Beloon mensen op maat; ken hun voorkeuren en hobby's.

Tip 20 | Neem gedreven medewerkers mee op "horecatocht" in andere steden of regio's. Praat met ze over hun ervaringen en vertaal opgedane ideeën naar je eigen bedrijf.

WETGEVING

Tip 01 | Verdiep je in de de regels en voorkom zo onnodige problemen met medewerkers. Besef dat beide partijen, werkgever én werknemer, rechten en plichten hebben.

Tip 02 | Volg de afspraken en richtlijnen in de horeca-CAO. Als ondernemer ben je dat wettelijk verplicht.

Tip 03 | Stel voor iedere medewerker een contract op en zet aanvullende afspraken ook op papier. Die afspraken mogen niet in strijd zijn met de CAO.

Tip 04 | Besef de voor- en nadelen van uitzendkrachten. De voordelen: flexibiliteit, minder administratie en vervanging bij ziekte. De nadelen: geen opzegtermijn en meer kosten.

Tip 05 | Let goed op als je een goede uitzendkracht in vaste dienst wilt nemen. Check of in het contract met het uitzendbureau geen boeteclausule is opgenomen.

Tip 06 | Besef dat je als werkgever de plicht hebt om medewerkers met probleemgedrag (bijvoorbeeld alcoholmisbruik) te begeleiden.

Tip 07 | Stel sancties in het vooruitzicht als probleemgedrag invloed op werk blijft houden.

Tip 08 | Maak een personeelsreglement met rechten en plichten van je medewerkers. Denk aan werk- en rusttijden, presentatie, kleding, eigen verbruik en roken.



Trucs & Astuces Personnel

UN PERSONNEL MOTIVÉ FORME LA BASE DU SUCCÈS DE VOTRE ÉTABLISSEMENT. PRENEZ VOS COLLABORATEURS AU SÉRIEUX, SOYEZ À LEUR ÉCOUTE, FORMEZ-LES, ENCOURAGEZ-LES ET VALORISEZ-LES.

RECRUTEMENT

Tip 01 | Avant de vous lancer dans une procédure de recrutement, dressez la liste des exigences et des conditions auxquelles vos nouveaux collaborateurs doivent satisfaire.

Tip 02 | Lorsque vous dressez cette liste, pensez aux aspects tels que l'âge, la formation, l'expérience, le charisme, la présentation et la motivation.

Tip 03 | Faites appel à vos collaborateurs les plus motivés pour recruter de nouveaux collègues dans leurs cercles d'amis. Ils connaissent bien l'entreprise et savent si un candidat peut s'intégrer dans l'équipe.

Tip 04 | Veillez à ce que votre matériel de recrutement (affiches, flyers, annonces, site web, etc) soit soigné. Ces aspects sont autant de cartes de visite pour votre entreprise.

Tip 05 | Lors des actions de recrutement, précisez quels sont les avantages et les défis que représente le travail dans votre établissement pour les candidats. Une chouette équipe, des sorties en groupe, des formations ou une perspective de carrière, etc.

Tip 06 | Consacrez suffisamment de temps aux entretiens d'embauche. Impliquez des membres de votre équipe dans les entretiens, par exemple un gérant ou un collaborateur fixe.

Tip 07 | Tâchez de mettre les candidats à l'aise - surtout les jeunes qui postulent pour la première fois - en commençant par une visite guidée de l'entreprise.

Tip 08 | Pendant l'entretien d'embauche, posez surtout des questions ouvertes pour donner l'occasion aux candidats de se raconter.

Tip 09 | Optez pour une formule originale pour vos entretiens d'embauche: faites venir les candidats en groupe ou demandez-leur de se présenter sur une scène.

Tip 10 | Organisez les entretiens d'embauche pendant les heures d'ouverture de votre établissement. Les candidats auront ainsi une bonne idée de l'ambiance, du travail et de la clientèle.

Tip 11 | Lors du recrutement, prêtez attention au charisme des postulants. Car c'est aussi ce que les clients verront si vous les engagez.

Tip 12 | Ne tenez pas les candidats en haleine inutilement. Informez-les du résultat de l'entretien dans les deux jours. En cas de doute, organisez un deuxième entretien.

COACHING

Tip 01 | Établissez un plan de rodage général, et ajustez-le à chaque nouveau collaborateur individuel en fonction de sa fonction et de son expérience.

Tip 02 | Laissez les nouvelles recrues se présenter aux collègues et veillez à ce que cette présentation ne se limite pas aux seuls noms.

Tip 03 | Durant la ou les premières semaines, désignez un accompagnateur fixe, une personne qui connaît bien l'entreprise et à qui les nouvelles recrues peuvent poser toutes leurs questions.

Tip 04 | Intégrez quelques moments d'évaluation fixes durant la période de rodage. Leur fréquence sera quotidienne la première semaine (il suffira peut-être de cinq minutes), ensuite ils pourront s'espacer.

Tip 05 | Fournissez des informations sur les produits qui se vendent le mieux dans l'établissement. Laissez les nouveaux collaborateurs goûter les produits qu'ils ne connaissent pas.

Tip 06 | Laissez les nouveaux collaborateurs s'exercer à quelques aptitudes techniques telles que le service de la bière à la pompe, la préparation du café, l'ouverture des bouteilles de vin et l'utilisation de la caisse enregistreuse.

Tip 07 | Accordez une attention particulière aux exigences que vous posez à la manière de traiter les clients: votre politique en matière d'hospitalité!

Tip 08 | Apprenez aux nouveaux collaborateurs de quelle manière ils doivent accueillir et s'adresser aux clients, prendre les commandes et encaisser la note.

Tip 09 | Insistez auprès des nouveaux collaborateurs sur le fait qu'ils peuvent poser de très nombreuses questions tant à vous qu'à l'accompagnateur. Mieux vaut poser des questions que de commettre des erreurs inutilement.

Tip 10 | Permettez aux nouvelles recrues en période de rodage d'accompagner des collègues dans d'autres départements que le leur. Ils apprendront ainsi à connaître rapidement l'entreprise et les collègues.

Tip 11 | Laissez les nouvelles recrues travailler d'abord un jour ou deux à l'essai, contre paiement. Vous verrez ainsi s'ils sont doués et s'ils s'accordent à l'équipe.

Tip 12 | Expliquez clairement aux nouvelles recrues comment fonctionne la grille horaire dans votre établissement, quand ils doivent faire part de leurs souhaits et comment ils peuvent demander à être remplacés.

Tip 13 | Demandez à des collaborateurs expérimentés quelle impression ils ont des nouvelles recrues. Ne formez pas votre jugement seul mais recourez à la connaissance présente dans l'établissement.

Tip 14 | Restez à l'écoute. Communiquez souvent et régulièrement avec vos collaborateurs. Parler est important, mais écouter l'est encore plus. Donnez aux gens l'occasion de dire ce qu'ils ont sur le cœur.

Tip 15 | Soyez conscient du fait que chaque collaborateur n'est pas forcément très doué. Assurez le coaching des membres de l'équipe, accompagnez-les, guidez-les et donnez-leur l'occasion de tirer les leçons de leurs erreurs.

Tip 16 | Lorsque des collaborateurs poussent le bouchon un peu loin, interpellez-les aussitôt. N'attendez pas des jours ou des semaines pour leur faire part de vos remarques.

CONNAISSANCE

Tip 01 | Savoir ce que l'on vend est l'une des règles de base à respecter pour bien informer et tipler le client. Investissez dès lors dans la connaissance des produits des collaborateurs.

Tip 02 | Laissez les membres de votre équipe goûter les nouvelles boissons que vous introduisez dans votre assortiment. Fournissez-leur aussi des informations générales à propos de ces produits.

Tip 03 | Servez aussi à vos collaborateurs les préparations nouvelles ou inconnues qui figurent sur votre carte. Laissez aussi le cuisinier donner des explications.

Tip 04 | Rendez visite à des fournisseurs avec vos collaborateurs, par exemple la brasserie Stella Artois à Louvain. Ces visites augmentent la connaissance et l'engagement.

Tip 05 | Donnez aux collaborateurs l'occasion de suivre des cours et des workshops permettant d'améliorer la connaissance des produits et des techniques professionnelles.

Tip 06 | Consacrez du temps et de l'énergie à la formation sur le terrain: lors des moments creux, donnez à vos collaborateurs des informations complémentaires sur le service à la pompe, la préparation du café, etc.

Tip 07 | Veillez à ce que les descriptions de produits et/ou informations générales sur l'origine, les ingrédients et les applications soient à portée de main. Dans un classeur ou dans l'ordinateur.

Tip 08 | Demandez aux fournisseurs de vos boissons principales (bière, café, vin, boissons fortes) d'organiser pour vos collaborateurs une dégustation dans votre établissement.

Tip 09 | Organisez un quiz sur les produits: laissez vos collaborateurs goûter des produits à l'aveugle, décrire des boissons et nommer des combinaisons beer & food ou wine & food.

Tip 10 | Rassemblez quelques bons livres sur les bières, le vin, le café, les cocktails, le whisky et les préparations culinaires, et déposez-les dans la pièce réservée au personnel.

Tip 11 | Emmenez vos collaborateurs fixes visiter des foires professionnelles pour y goûter et découvrir de nouveaux produits.

Tip 12 | Donnez aux collaborateurs expérimentés la responsabilité de transmettre leur connaissance des produits aux collègues moins expérimentés.

DÉBIT

Tip 01 | Une bière parfaitement servie est symbole d'expertise et d'hospitalité. Veillez à ce que vos collaborateurs possèdent bien la technique, apprenez-la leur pas à pas ou envoyez-les suivre un cours de service à la pompe.

Tip 02 | 1e étape: veillez à ce que le verre soit propre. Nettoyez-le à l'intérieur et à l'extérieur: faites-le glisser verticalement sur la brosse de rinçage centrale en imprimant un mouvement de rotation au poignet.

Tip 03 | 2e étape: tenez le verre à la hauteur des yeux et vérifiez que l'eau s'écoule du verre comme un seul film. Un verre est propre à point lorsqu'il ne présente plus d'endroits secs.

Tip 04 | 3e étape: plongez le verre un instant dans le rinçoir pour le rafraîchir et l'humidifier.

Tip 05 | 4e étape: Tenez le verre près de la pompe et ouvrez le robinet rapidement, d'un mouvement souple. Laissez s'évacuer le premier jet de mousse.

Tip 06 | 5e étape: tenez le verre en position oblique sous le robinet. Réglez la formation de mousse en redressant progressivement le verre. Veillez à ce que l'extrémité du robinet ne touche pas le verre ou la bière.

Tip 07 | 6e étape: fermez le robinet d'un mouvement rapide et souple. Posez le verre sur l'égouttoir et non sous le robinet pour éviter que de gouttes ne tombent dans la couche de mousse.

Tip 08 | 7e étape: d'un mouvement souple, retirez l'excédent de mousse pendant que la bière monte encore dans le verre. Tenez la spatule de biais. Ne tapez jamais les parois du verre avec la spatule.

Tip 09 | 8e étape: dans le cas de la pils, évitez de rajouter de la bière. Cela altère le goût et la couche de mousse.

Tip 10 | 9e étape: servez la bière sur un sous-bock de la marque, le logo tourné vers le client.

Tip 11 | Apprenez à vos collaborateurs à entretenir les conduites de bière, les robinets de la pompe et les verres.

Tip 12 | Un représentant peut se charger de donner une formation de service à la pompe dans votre établissement. Prenez contact avec votre représentant pour tout complément d'information.

HOSPITALITÉ

Tip 01 | Expliquez à vos collaborateurs qu'ils sont dépendants des clients, et non l'inverse. En fin de compte, ce sont leurs clients qui paient leur salaire.

Tip 02 | Veillez à ce que le service soit fluide et aimable. Insistez continuellement sur ce point et entraînez vos collaborateurs en ce sens.

Tip 03 | Apprenez aux collaborateurs à saluer et à s'adresser sans tarder aux clients. Ignorer les clients est un péché mortel.

Tip 04 | Apprenez aux collaborateurs qu'ils doivent sans cesse communiquer avec les clients. Ils doivent donc aussi leur expliquer pourquoi les délais sont plus longs que prévu ou qu'un produit n'est pas disponible.

Tip 05 | Apprenez aux collaborateurs à ne pas contredire les clients, et à ne pas discuter avec eux. Car une telle attitude suscite beaucoup d'irritation, y compris chez les autres clients.

Tip 06 | Veillez à établir une 'politique des réclamations' sur papier. Convenez qui traite les plaintes éventuelles, et de quelle manière. Restez poli en toutes circonstances.

Tip 07 | Faites bien comprendre à votre équipe que tout ce que le client peut goûter, entendre, humer, toucher et voir contribue à l'hospitalité.

Tip 08 | Expliquez à vos clients qu'une attitude d'ouverture à l'égard du client est la plus efficace: regarder les gens en face, bien les écouter, répéter les commandes et sourire.

Tip 09 | Donnez à votre équipe une formation en hospitalité: en groupe ou individuellement.

Tip 10 | Veillez à ce que les clients ne soient pas dérangés par l'attitude des collaborateurs, comme le fait de s'agglutiner derrière le bar, de papoter à l'infini ou de fumer près de l'entrée.

Tip 11 | Ne tancez pas vos collaborateurs en présence de clients, cela fait une très mauvaise impression. En présence de clients, restez très aimables les uns avec les autres.

Tip 12 | Plusieurs fois par an, avec votre équipe, prévoyez un moment de concertation sur l'hospitalité. Discutez des problèmes et des suggestions. Établissez une liste avec les points à améliorer et les actions à entreprendre.

PRÉSENTATION

Tip 01 | Aspect soigné, propreté, reconnaissance et gentillesse. Voilà les qualités que les clients exigent de vos collaborateurs. Bien entendu, vous adapterez la présentation au concept et à l'ambiance de votre établissement.

Tip 02 | Précisez clairement dans le règlement du personnel à quelles conditions doit répondre la présentation de vos collaborateurs.

Tip 03 | Pensez à des aspects tels que la tenue, les chaussures, la coiffure, les bijoux, le soin des mains, le maquillage et le langage.

Tip 04 | Veillez à ce que vos collaborateurs soient reconnaissables aux yeux des clients en leur fournissant des vêtements spécifiques de l'établissement ou des vêtements ordinaires mais uniformes.

Tip 05 | Sachez qu'une tenue professionnelle attrayante et soignée dégage une impression de qualité aux yeux des clients. Elle peut donc clairement signifier une valeur ajoutée pour votre établissement.

Tip 06 | Réalisez en outre qu'une belle tenue professionnelle peut stimuler la motivation de vos collaborateurs. Elle montre qu'ils appartiennent au groupe.

Tip 07 | Prenez des accords clairs quant au port de piercings visibles. Cela vous évitera des discussions inutiles.

Tip 08 | Renouvelez les tenues professionnelles en temps utile. Les chemises et t-shirts délavés ou usés entaillent votre image qualitative.

Tip 09 | Centralisez la lessive des vêtements de travail pour éviter que les vêtements ne présentent à la longue des différences de couleurs.

Tip 10 | Dites à vos collaborateurs comment accueillir les (différents types de) clients. Un simple 'bonjour' ou 'et pour vous?' n'est pas très apprécié.

tip 11 | Fournissez aussi des vêtements professionnels aux apprentis qui travaillent dans le champ de vision de la clientèle. Il est trop fréquent que cette précaution soit omise, et l'effet est désordonné.

Tip 12 | En tant qu'entrepreneur, jetez un regard critique dans le miroir et jugez de votre propre 'présentation'. Pourquoi les collaborateurs feraient-ils l'effort de se soigner si votre propre présentation laisse à désirer?

PLANIFICATION

Tip 01 | Sachez que l'établissement d'une bonne grille horaire des collaborateurs requiert une bonne vision d'ensemble, de la discipline et des accords clairs avec le personnel.

Tip 02 | Lors de chaque entretien d'embauche, vérifiez la disponibilité des candidats: combien d'heures par semaine sont-ils disposés à travailler, combien de jours de week-end par mois, combien de jours fériés ?

Tip 03 | Dites d'emblée aux nouveaux membres du personnel ce que vous attendez d'eux lors de grands événements comme une brasserie, une kermesse, un carnaval ou Noël.

Tip 04 | Mettez sur papier les accords passés concernant la disponibilité des collaborateurs, de sorte que votre partenaire, cogérant ou exploitant puisse s'occuper de la planification à votre place.

Tip 05 | Utilisez les informations du passé. Annotez la grille actuelle avec des commentaires sur la météo, les événements et d'autres circonstances exceptionnelles.

Tip 06 | Tenez compte des souhaits des collaborateurs. Demandez-leur de vous communiquer leurs souhaits de jours libres, de vacances ou de remplacements au moins trois semaines à l'avance

Tip 07 | Ensuite, établissez la grille et communiquez-la directement à votre équipe: par e-mail et/ou sur papier. Affichez-la aussi dans la pièce réservée au personnel.

Tip 08 | Cultivez la bonne volonté de vos collaborateurs en les dispensant de travailler au moins un jour/soir de week-end.

Tip 09 | Prévoyez des 'réservistes', des extras à qui faire appel en cas de très grande affluence ou de maladie d'un collègue. Convenez clairement par avance jusqu'à quel moment vous pouvez éventuellement faire appel à eux.

Tip 10 | Convenez clairement de la procédure à suivre en cas de remplacement de dernière minute: qui les règle (le collaborateur lui-même ou le gérant/exploitant) et qui peut échanger son service avec qui?

RÉCOMPENSE

Tip 01 | Donnez à chaque collaborateur une description claire de ses tâches et responsabilités qui puissent lui servir de repère. Sa motivation s'en trouvera renforcée.

Tip 02 | Organisez régulièrement des entretiens de fonctionnement avec vos collaborateurs. Une fois par an au moins, plus souvent de préférence. Évoquez les aspects à améliorer et les perspectives d'avenir.

Tip 03 | Consignez les accords conclus pendant ces entretiens. Ils serviront eux aussi de repère et constituent une base de discussion pour l'entretien suivant.

Tip 04 | Écoutez ! Parois, une oreille complaisante suffit pour remotiver des collaborateurs qui traversent un moment difficile.

Tip 05 | Respectez strictement les accords passés avec vos collaborateurs. Votre équipe doit savoir que vous êtes un homme ou une femme de parole.

Tip 06 | Organisez à moments fixes des réunions de travail avec votre équipe afin de l'impliquer dans l'entreprise et la gestion de celle-ci.

Tip 07 | Encouragez les collaborateurs à émettre des idées concernant des activités, l'assortiment, l'aménagement, le choix musical et le renouvellement du concept.

Tip 08 | Déléguez ! Le fait d'avoir des responsabilités est motivant et augmente l'engagement. Donnez au collaborateur une description claire des tâches que vous lui déléguez.

Tip 09 | Complimentez régulièrement vos collaborateurs à propos de leur travail et exprimez ouvertement votre considération pour les membres du personnel qui s'acquittent bien de leur travail.

Tip 10 | L'attachement du personnel est un processus qui se renforce lui-même. Une personne qui se sent valorisée est motivée à fournir un travail encore meilleur, ce qui augmente encore votre satisfaction en tant qu'entrepreneur.

Tip 11 | Remboursez les frais des cours et formations à condition que les collaborateurs les suivent avec sérieux et portent leurs fruits.

Tip 12 | Veillez à ce que les collaborateurs puissent bien faire leur travail en investissant dans un équipement performant, des vêtements d'entreprise et une bonne logistique.

Tip 13 | Réglez immédiatement les problèmes et conflits qui surgissent dans l'équipe. Ils torpillent la motivation et les clients le remarquent aussitôt.

Tip 14 | Investissez dans des activités destinées à renforcer l'équipe: excursion annuelle, expédition survie, dîner, fête de Noël ou visite de brasserie.

Tip 15 | Impliquez activement les collaborateurs dans l'organisation de ces activités. Ou déléguez cette organisation: confiez un budget à quelques collaborateurs et laissez-les vous surprendre.

Tip 16 | Veillez à ce que les salaires et pécules de vacances soient versés au moment convenu. Les paiements en retard entament la confiance et donc la motivation.

Tip 17 | Récompensez les collaborateurs ayant fourni des prestations supplémentaires ou ayant fait preuve d'une grande flexibilité en leur offrant par exemple des invitations VIP émanant de fournisseurs, des places de cinéma ou des billets de festival.

Tip 18 | Organisez des compétitions de vente avec par exemple des bières spéciales ou des nouveaux plats, et récompensez les collaborateurs ayant obtenu le meilleur résultat.

Tip 19 | Exprimez votre considération aussi bien à l'égard de l'équipe (pendant une concertation ou une excursion) que sur le plan individuel. Récompensez les collaborateurs de manière personnalisée; connaissez leurs préférences et hobbies.

Tip 20 | Emmenez les collaborateurs motivés faire une 'tourné horeca' dans d'autres villes ou régions. Parlez avec eux de leurs expériences et mettez les idées recueillies en œuvre dans votre propre entreprise.

LÉGISLATION

Tip 01 | Familiarisez-vous avec les règles en vigueur et évitez ainsi des problèmes inutiles avec vos collaborateurs. Sachez que les deux parties, tant l'employeur que le travailleur, ont des droits et des obligations.

Tip 02 | Suivez les accords et directives édictées dans la CCT du secteur horeca. En tant qu'entrepreneur horeca, vous y êtes légalement tenu.

Tip 03 | Établissez un contrat pour chaque collaborateur et mettez aussi sur papier les accords ultérieurs. Ces accords ne peuvent pas être contraires à la CCT.

Tip 04 | Soyez conscient des avantages et des inconvénients du travail intérimaire. Avantages : flexibilité, faible charge administrative et remplacement en cas de maladie. Les inconvénients: absence de délai de préavis et un coût plus élevé.

Tip 05 | Soyez très attentif lorsque vous embauchez un travailleur de manière durable: vérifiez bien que le contrat passé avec l'agence d'intérim ne prévoit pas de sanction.

Tip 06 | Sachez qu'en tant qu'employeur, vous êtes tenu d'assurer l'accompagnement des collaborateurs ayant un comportement problématique (p.ex. alcoolisme).

Tip 07 | Envisagez des sanctions si un comportement problématique pèse durablement sur le travail.

Tip 08 | Rédigez un règlement du personnel reprenant les droits et les obligations de vos collaborateurs. Pensez aux horaires de travail et aux temps de pause, aux conditions en termes de présentation et votre politique en matière de tabac.