

Retail & Opleiding: PLUS Retail

30-10-2014 15:20

Hoofd opleidingen Hans Witsenboer van PLUS Retail gaat in op het opleidingsprogramma van de supermarktketen.

Welke opleidingen biedt PLUS Retail aan?

“Bij PLUS Retail bieden wij een breed scala aan opleidingen aan. Van een introductiecursus tot aan een leiderschapstraject en van beveiligingscursussen tot aan mbo-opleidingen. De afgelopen drie maanden hebben wij bijvoorbeeld meer dan vijftienhonderd certificaten uitgedeeld aan mensen die een e-learning cursus hebben doorlopen, bijvoorbeeld de introductiecursus. Daarbij maken ze in een half uur kennis met PLUS. We kunnen de cursus niet verplicht stellen, omdat we te maken hebben met zelfstandige ondernemers. Wij moeten hen overtuigen om te investeren in medewerkers en gelukkig zien zij er ook veelal de meerwaarde van in. In totaal hebben we het afgelopen jaar meer dan tienduizend inschrijvingen voor onze opleidingen gehad. Vergeleken met het totale aantal medewerkers dat bij PLUS werkt, dat rond de zeventienduizend ligt, is dat een fors aantal.”

Hoe wordt het personeel getraind?

“Ik wil nog niet zeggen dat ik er allergisch voor ben, maar ik juich het toe om zoveel mogelijk zonder beamer te werken. Ook de traditionele U-vorm proberen we zoveel mogelijk te vermijden. Zo hebben we vorig jaar voor alle vulploegmedewerkers op locatie een beleevingsvolle avond georganiseerd, met een link naar het theater. Net als bij het televisieprogramma The Voice of Holland hebben we daar onder meer een boxring opgebouwd, waarin medewerkers elkaar konden uitdagen. Ze gingen daar met elkaar in discussie over bepaalde stellingen door daar eens of oneens mee te zijn. Zo ontstond een avond met veel sfeer en beweging.”

“Tegenover zulke cursusedagen staat ons leiderschapsprogramma. Daarin werken leidinggevenden tien maanden aan hun eigen leiderschap. Onderdeel daarvan zijn onder meer opleidingsdagen, een intake- en eindgesprek. Eén keer per maand is er een gezamenlijke bijeenkomst. Daarnaast zetten we in ons opleidingshuis sterk in op wijn. Middels een opleiding tot wijnadviseur leiden wij medewerkers op om klanten van goed wijnavdies te voorzien. Binnenkort gaat de vierde lichting van start.”

“Verder beschikt sinds 2012 elke PLUS supermarkt over een Aandacht Ambassadeur. Dat is iemand die alle actuele thema's en initiatieven op het gebied van Aandacht vertaalt naar de eigen winkelvloer. Zij zijn er bijvoorbeeld verantwoordelijk voor dat alle initiatieven ingevoerd en getoetst worden. Dat kan zowel een vulploegmedewerker als bedrijfsleider zijn. In de praktijk zijn het vaak fulltimers en afdelingshoofden.”

“Op dit moment wordt vol ingezet op het trainen van kassamedewerkers om nee te kunnen verkopen. Nu de leeftijdsgrens voor alcohol en tabak is verhoogd naar achttien jaar, proberen wij hen daar mee om te laten gaan. Zo leren kassamedewerkers onder meer met behulp van een rollenspelacteur inspelen op de reactie van klanten. Uiteindelijk moeten zij zich zekerder voelen wanneer zij een klant nee moeten verkopen.”

Wat is de toegevoegde waarde van het opleidingsprogramma?

“Behalve dat we medewerkers kennis willen bijbrengen is het belangrijkste dat ze inzicht krijgen in hun eigen rol in de supermarkt. Zo krijgt de medewerker inzicht in welke rol hij heeft in de consument die de winkel tevreden verlaat. Daarnaast zorgt klantvriendelijkheid er voor dat winkels veiliger worden. Wanneer medewerkers klanten die binnenkomen gedag zeggen, voelen zij zich gezien. Mensen zijn daardoor minder in de gelegenheid om iets te stelen.”

“Uiteindelijk hebben we er belang bij dat mensen met een zo hoog mogelijk niveau bij ons werken. We hebben

namelijk de ambitie om de beste servicesupermarkt van Nederland te worden. Ons opleidingshuis speelt daar een belangrijke rol in. Hoewel ik niet weet hoe belangrijk de rol van opleidingen precies is geweest, zal het er ook aan bijgedragen hebben dat wij vorig jaar tot het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland zijn uitgeroepen.”