

Personeel als prijswapen

07-04-2016 10:12

Door Lianne Schilderink

Bron: RetailTrends 2

Tevreden klanten, dat wil elke retailer. Medewerkers spelen daarbij een cruciale rol. Voor de beste service is het zaak personeel optimaal in te plannen: op de juiste plaats en tijd, en tegen de juiste kosten.

Retailen betekent tegenwoordig vooral contact met klanten en accounting: sturen op kosten, productiviteit en het behouden een gezonde winst. Op inkoop en logistiek is weinig te winnen, want die staan tegenwoordig al zo strak als een snaar. Retailers zoeken dus besparingen in vierkante meters, productiviteit en loonkosten. Werknemers moeten enerzijds maximaal productief zijn en tegelijkertijd de beste service in de winkel bieden.

Dat geldt niet alleen voor de supermarktbranche die verweekeld is in een prijzenslag, ziet commercieel directeur Erik Veen van softwarebedrijf De Vries WFM. "Overall is er oorlog. Ook bij warenhuizen, bouwmarkten en elektronica-zaken." Workforce management (wfm) richt zich op het vinden van de balans tussen loonkosten en productiviteit van werknemers. Of eigenlijk; het moderne wfm. Waar vroeger medewerkers werden ingepland in bijvoorbeeld shifts – eerst met pen en papier en later geautomatiseerd – wordt nu met wfm-software gekeken naar het werk dat gedaan moet worden. "Vervolgens specificeer je dit per afdeling en het juiste tijdstip", licht marketingmanager Eric Schoonderwoerd van De Vries WFM toe. Hoeveel mensen er binnen zijn, hoeveel er aan de kassa staan, hoe lang iedere handeling duurt, wanneer de vrachtwagens voor de deur staan, wanneer er moet worden schoongemaakt, worden besteld, vakken worden gevuld. "Als je het werkaanbod tot in detail vaststelt op basis van normeringen kun je starten met slim inplannen van medewerkers. Door de normering kun je personeel bijvoorbeeld inzetten op de momenten dat er geen loontoeslagen gelden."

Productiviteit

Ook bij de kassaplanning in bijvoorbeeld supermarkten kan wfm helpen. De kassaplanning moet zo zijn afgestemd dat er altijd voldoende bezetting is; niet te veel, maar ook niet te weinig. "Een wfm-systeem kent de klantenstroom en weet exact hoe lang het duurt om af te rekenen. Wanneer dit goed wordt gepland weet je dat er bijna nooit lange rijen bij de kassa staan", aldus Veen. Goede wfm zorgt met zijn zorgvuldige werkplanning dus voor een hoge productiviteit. Maar wat betekent het voor het personeel op de winkelvloer? Je zou denken dat in zo'n ver doorgevoerd mathematisch systeem de mens wordt vergeten, erkent Veen. "Een wfm-systeem is heel taakgericht. Met militaire precisie eigenlijk. Als een medewerker binnenkomt weet deze welke werkzaamheden er op welk tijdstip uitgevoerd moeten worden. Maar het is ook fijn dat er werk is." De medewerker weet met wfm waar hij aan toe is. Ook helpt wfm bij een correcte uitbetaling van loon volgens de cao en de juiste toeslagen. Deze regels worden tegenwoordig automatisch in wfm-software geïntegreerd, waardoor fouten in de uitbetaling worden voorkomen.

Flexwerkers

Informatievoorziening en communicatie met medewerkers zijn volgens de heren cruciale aspecten om met wfm de werknemerstevredenheid te verhogen. "Een blijde werknemer is iemand die gewaardeerd wordt, vrij kan vragen wanneer daar behoefte aan is en naar wie wordt geluisterd", zegt Veen. Een handige tool hiervoor is een mobiele app waarin alle informatie voor de werknemer is gebundeld. Van het rooster tot het aantal vrije dagen dat nog openstaat en de mogelijkheid om te ruilen. "Het voordeel van een app is dat het aansluit bij de manier van communiceren van jongeren. Wil je een vrije dag of met een collega ruilen, dan regel je dat via de app." Ook voor de werkgever kan een app een belangrijke tool zijn. Nederland is immers nummer één in flexibele krachten. "Dat is heel mooi, maar ook heel complex. Je wilt iemand niet voor dure overwerkuren

inzetten terwijl een ander zijn contracturen nog niet heeft ingevuld ", zegt Veen.

Retailers die daarnaast veel jonge flexwerkers zoals scholieren hebben, kunnen hen met wfm effectief inzetten. Een wfm-systeem kan bijvoorbeeld rekening houden met het feit dat scholieren niet langer dan negen uur op een dag mogen werken, inclusief schooluren. "In een app kunnen zij hun schoolrooster invullen, zodat de software daarmee rekening houdt bij de planning." De winkelmanager is bovendien geen uren bezig met het maken en wijzigen van het rooster. Hij kan daardoor weer doen wat hij het liefste doet: op de winkelvloer staan. Voor managers biedt bovendien een analytics-app uitkomst. Daardoor kunnen zij bijna realtime en overal ter wereld de productiviteit, de omzet en de loonkosten van filialen inzien. "Het voordeel van deze prognoses is dat snel kan worden bijgestuurd", zegt Schoonderwoerd. "Zodat je niet achteraf, als de weekresultaten binnen zijn, pas concludeert dat het eigenlijk anders had moeten. Daar heb je weinig aan."

Loonkosten

Retailers weten eigenlijk vaak niet hoeveel ze kunnen winnen door de juiste werknemers op het juiste moment in te plannen. 'Je gaat het pas zien als je het doorhebt', zei Johan Cruijff zo mooi. En zo is het, zeggen Schoonderwoerd en Veen. Het schrappen van overbodige werkuren levert retailers volgens hen al snel een besparing van miljoenen op, terwijl omzet, klanttevredenheid en productiviteit gelijk blijven of stijgen. "Je winkel draait lekker, de marges zijn goed. Maar laat je er een analyse op los dan blijkt je enorme besparingen te kunnen doorvoeren", aldus Schoonderwoerd. Hij wijst op een publicatie van een aantal jaar geleden waarin gesteld wordt dat supermarkten een half procent loonkosten kunnen besparen wanneer zij personeel effectiever inzetten. "Met de gemiddelde loonkosten van circa acht procent kwam dat ver boven de honderd miljoen uit in de supermarktbranche."