

Winst behalen met strategisch workforce management door L1NDA

24-05-2021 08:00



De basis van een geweldige customer experience, tevreden klanten en uiteindelijk terugkerende klanten? Jouw personeel. Zij laten de omzet binnenstromen. Mits je ze strategisch inzet natuurlijk. Met een [strategische personeelsplanning](#) zorg je ervoor dat de juiste persoon, op de juiste plek, op het juiste moment aanwezig is. En met een goede benchmark help je de andere filialen te optimaliseren. Strategisch workforce management is de basis van een geweldige customer experience, tevreden klanten en uiteindelijk terugkerende klanten. Waar moet je allemaal aan denken en wat zijn de voordelen?

Winkelen is een beleving geworden

Het is een oude bekende, maar toch zie je het nog steeds te weinig in de winkelstraat. Een beleving bieden is heel wat anders dan producten inpakken en afrekenen. Online klanten gaan voor snelheid en gemak. Klanten die naar je winkel komen willen advies, extra informatie, het product voelen of hebben simpelweg zin in de beleving van winkelen. Winkelen wordt meer en meer een uitje. Als jouw personeel die competenties hiervoor niet heeft, kun jij het verschil niet meer maken. Waar moet je op letten?

1. Ken je personeel

Op elk gebied. Van kernkwaliteiten tot doorgroeiwensen en kosten. Met een goed beeld van je personeel kun je

beter inspelen op hun wensen, de doorstroom van personeel en eventuele uitstroom van medewerkers. Breng bijvoorbeeld in kaart:

- Kwaliteiten
- Leerpunten
- Kosten
- Carrièrewensen
- Verwachte diensttijd

2. Kijk naar de toekomst

Welke richting gaat je bedrijf op en hoe kun je hier met personeel op inspelen? Met een duidelijk beeld van je personeel én de ontwikkelingen binnen het bedrijf kun je gemakkelijk voorspellen wat je in de toekomst nodig hebt. Heb je specifiek talent nodig voor in je huidige team of is het nuttig om een grotere flexibele schil te hebben? Als je inspeelt op de toekomst weet je zeker dat je altijd voldoende geschikt personeel beschikbaar hebt. Inspelen op de toekomst doe je door te kijken naar het verleden. Gebruik de historische planning informatie voor je planning van morgen.

3. Zet de juiste mensen op de juiste plek

Competenties en ervaring inzichtelijk maken helpt je je werknemers zo efficiënt mogelijk in te zetten. Even snel een scholier inschakelen voor de drukke zaterdagmiddag lijkt handig, maar levert je een stuk minder op dan wanneer je kiest voor een ervaren verkoper. Evengoed kan een getalenteerde verkoper zijn talent achter de kassa niet laten zien. De mensen met de juiste competenties op de juiste plek zorgen voor meer omzet.

Breng de competenties van je huidige personeel dus in kaart en bepaal op basis daarvan wanneer je wie in zet. Dit geeft je daarnaast ook inzicht in missende kennis en ontwikkelmogelijkheden.

4. Zorg dat je snel kunt op- en afschalen in personeel

Feestdagen, weer, speciale acties, weekenddagen, piekuren of gewoonweg ervaring uit eerdere jaren. Er zijn redenen genoeg waarom het opeens een drukke van jewelste is in je winkel. Met een goede balans tussen vast en flexibel personeel speel je daar zo op in. Een klein vast team en een groter flexteam maakt op- en afschalen makkelijk.

Met de workforce management tool van L1NDA plan je niet alleen je eigen team in, maar vind je ook eenvoudig oproepkrachten. Een unieke combinatie die bijdraagt aan een strategische personeelsplanning. Hoe het werkt? Geïntegreerd in je planning bied je de onbepaalde diensten aan. Oproepkrachten reageren, jij selecteert de beste kandidaat en plant hem of haar in. Zo bouw je snel een flexibele schil.

5. Voorspel drukke momenten en speel hierop in

Groeit het aantal verkoopmedewerkers niet mee met het toegenomen aantal klanten in de winkel? Dan wordt er gemiddeld genomen minder besteed. Je personeelsplanning hangt dus nauw samen met de omzet die er binnen komt. Door een rooster te maken aan de hand van een forecast, kun je beter inschatten hoeveel personeel je moet inzetten en welke vaardigheden zij moeten hebben. Kijk bijvoorbeeld naar cijfers van eerdere weken of zelfs jaren. Dat hoeft niet ingewikkeld te zijn. Slimme planningstools zoals L1NDA berekenen precies hoeveel medewerkers er nodig zijn op welk moment van de dag. Tijdens het plannen heb je steeds inzicht in de omzet en kosten.

6. Zorg voor een open bedrijfscultuur

Niet alleen een goede planning is van belang. De samenwerking met je personeel is minstens zo waardevol. Een open bedrijfscultuur vergroot de betrokkenheid van je medewerkers en daarmee ook hun productiviteit en

pro-activiteit. Communiceer transparant, luister naar je personeel en betrek ze bij grote zakelijke beslissingen. Je zult zien dat je medewerkers productiever worden en meer het gevoel hebben dat ze echt iets bijdragen aan het bedrijf. Samen gaan jullie voor het allerbeste resultaat.

7. Betrek je medewerkers bij de planning

Betrokkenheid zorgt voor productiviteit en tevredenheid. Ook als het om de personeelsplanning gaat. Zorg dus dat het rooster altijd en overal inzichtelijk is en geef je werknemers invloed op de planning. Laat ze zelf hun beschikbaarheid aangeven, maak onderling ruilen mogelijk en geef ze de optie om zich aan te melden voor openstaande diensten. Dat hoeft helemaal niet ingewikkeld te zijn. Met workforce management software kan alles met één druk op de knop geregeld worden.

8. Houd je personeelskosten beheersbaar

Besparen op de personeelskosten zorgt vaak voor een slechtere service op de winkelvloer en logischerwijs minder omzet. Geen slimme zet dus. Met efficiënter plannen bespaar je op loonkosten, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit en omzet. Alles wat je nodig hebt is inzicht en overzicht. Met een goede online planner heb je al tijdens het plannen zicht op de budgetten, kosten en opbrengsten. Vergelijk winkels onderling en vind de knelpunten waarop je kunt bijsturen.

9. Houd het overzicht bij meerdere locaties

Als retailbedrijf met meerdere vestigingen heb je te maken met verschillende planningen. Je wilt medewerkers ook eenvoudig in kunnen zetten bij andere locaties, zonder het zicht op de (personeels)kosten te verliezen. Een goed totaaloverzicht is belangrijk, maar inzicht per vestiging ook. Zo kun je snel bijsturen als dat nodig is.

Met een koppeling tussen de planning en het kassa-, urenregistratie, loonadministratie en/of managementsysteem kies je voor minder handmatig werk. Dit bespaart niet alleen tijd, maar zorgt ook voor up-to-date systemen en maakt de kans op fouten een stuk kleiner.

10. Gebruik workforce management software

Met het alles-in-1 platform van L1NDA maak je strategisch personeelsmanagement makkelijk. Met deze tool heb je alles op één plek: je personeel plannen, managen, uitbetalen én vinden. Zo houdt de tool rekening met de (im)productiviteit en (on)beschikbaarheid van medewerkers, koppel je eenvoudig met je loonadministratie en/of kassasysteem en kun je snel oproepkrachten vinden voor openstaande diensten.

Door de recente samenwerking met YoungOnes kun je in het L1NDA platform ook freelancers selecteren en inplannen voor de open diensten en ziek en piekuren. Zo heb je alles op één plek, houd je overzicht en meer tijd voor je klanten.

Ook strategisch personeel inplannen? [Lees alles over de L1NDA](#)