

Geschreven in mei 2018

Meer invloed uitoefenen

Soms denk je dat je geen grip meer hebt op je zaak en dat de medewerkers alleen maar doen wat zij willen. Je staat zelf keihard te werken en je hebt het gevoel dat je los zand in je handen hebt.

Deze situatie kom ik bij kapperondernemers vaker tegen. Op de kappersbeurs The Hair X-Perience begin juni 2018 heb ik enkele mini-workshops gegeven en vervolgens met kapperondernemers over hun problemen gesproken. Het gevoel dat je het niet meer helemaal in de hand hebt hoorde ik ook daar. Het schip verder stuurloos laten dobberen is geen oplossing en ogen dicht en door is ook geen goed idee. Maar hoe dan wel?

Maak een begin

Je moet ergens beginnen maar waar? Allereerst zou je voor jezelf een datum moeten prikken wanneer je wilt beginnen het stuur zelf in handen te nemen. Begin op die datum met het maken van een plan over wat je wilt veranderen en waar je met je zaak heen wilt. Schrijf ook op wat je absoluut niet wilt.

Salonscan

Het is soms moeilijk om te bepalen waar precies de schoen wringt en waar je moet beginnen met veranderen. Ideaal zou zijn als je een zogenaamde 'nulmeting' kunt laten doen om te kijken waar het minder goed gaat. Een nulmeting is een salonscan. Als ik het goed heb kun je bijvoorbeeld via de ANKO een salonscan laten doen. Of bij JUMP! Management voor kappers. Zij hebben drie soorten salonscans, waarvan de 'globale scan' gratis is. Je kunt je via hun website aanmelden.

Blinde acties

Gewoon maar wat doen en wat blinde acties op touw zetten kost je alleen maar tijd, energie en geld. Paniekvoetbal spelen is helemaal geen oplossing. Maak dus eerst een plan en bespreek dat met je medewerkers. Uit mijn gesprekken met kappers weet ik dat ook zelfstandigen zonder personeel het gevoel hebben met los zand te zitten. Ook als je geen medewerkers hebt kan je zaak een loopje met je nemen. De aanpak is dezelfde: ga ervoor zitten en kijk waar jouw frustraties zitten en wat je anders wilt. Maak vervolgens een plan wat je wilt veranderen en prik een datum wanneer je wilt beginnen. En dan moet je doorzetten en je als een terriër vastbijten in de realisatie van jouw plannen. Ook zelfstandigen zonder personeel hebben veel baat bij een (gratis) salonscan.

Dit zijn de 7 tools die je allemaal of gedeeltelijk kunt gebruiken als je meer invloed wilt uitoefenen op de gang van zaken in jouw salon:

1. Het salonhandboek met visie en missie, doel, zingeving en werkprocessen

2. Het actuele uurtje voor meer draagkracht
3. Het logboek voor de communicatie
4. Persoonlijke kernkwaliteiten toepassen
5. Persoonlijke kernwaarden introduceren
6. Persoonlijke drijfveren gebruiken als katalysator
7. De loopbaancheck en/of functioneringsgesprekken

In het kader van dit artikel kan ik nu niet op alle onderwerpen ingaan. In mijn trainingen en gesprekken op maat doe ik dat wel. Zelfstandigen zonder personeel hoeven zich niet bezig te houden met tool 2 en 7.

Het actuele uurtje

Tool 2: Het actuele uurtje is een werkbepreking maar dan met een vriendelijkere naam. Actuele uurtjes zijn gemeenschappelijke bijeenkomsten van de eigenaar en het zo compleet mogelijke team om actuele onderwerpen te bespreken.

Zeker eens per maand zou je met je medewerkers om tafel moeten gaan zitten om dingen te bespreken, doelen bij te stellen en te evalueren. Tijdens het 'actuele uurtje' kan in principe alles op tafel komen wat in het bedrijf leeft en waarvan het bedrijf beter wordt. Door een goede voorbereiding zal de bijeenkomst efficiënter zijn.

Het is niet de bedoeling dat alleen de ondernemer de actuele uurtjes plant of leidt. Als je meer draagvlak wenst, delegeer dat dan ook aan je medewerkers. Vraag je medewerkers om ideeën want ze weten meer dan je denkt.

Je kunt iemand uit het team vragen, bijvoorbeeld de jongste leerling, om tijdens het actuele uurtje er op toe te zien dat niet probleemgericht maar oplossingsgericht wordt gecommuniceerd. Een probleem moet binnen twee minuten kunnen worden benoemd. De verdere discussie gaat dan alleen nog maar over de oplossing. Onderwerpen voor een actueel uurtje kun je bijvoorbeeld halen uit de aantekeningen in het logboek.

Dit kun je o.a. tijdens een actueel uurtje bespreken:

- De actie behandeling en product van de volgende maand vastleggen
- Marketingacties samen bedenken en plannen
- Het educatieplan maken of bijstellen
- De cijfers van de laatste maand bespreken en de nieuwe targets vastleggen
- Het werkrooster en de vakantie-indeling bespreken
- Een hygiëneplan opstellen
- Samen werken en schrijven aan het salonhandboek
- Verhoging van het kwaliteitsniveau bespreken
- Spreek zo min mogelijk over problemen maar over oplossingen

Het logboek

Een simpele en zeer effectieve methode is tool 3, het logboek, vooral als niet iedereen

uit het team elke dag aanwezig is. Het is een schrift met lege bladzijden, bij voorkeur in het handige A5 formaat. Het logboek ligt altijd op dezelfde plaats, bijvoorbeeld naast de kassa op de balie.

Gebruik het logboek voor de interne communicatie. Als je iets tegen een collega wilt zeggen, vermeld je eerst de datum, dan je eigen naam en vervolgens de naam van diegene die je iets wilt zeggen. Als de boodschap aan iedereen uit het team is gericht schrijf je bijvoorbeeld: Monique aan iedereen. Vervolgens schrijf je op wat je wilt communiceren.

Voor het overzicht en de leesbaarheid kies je altijd een nieuwe bladzijde per boodschap, ook al is die maar heel kort. Iedereen uit de zaak, van leerling tot ondernemer moet gebruik maken van het logboek.

Iedere ochtend bij binnenkomst en ook bij het verlaten van de zaak wordt iedereen uit het team geacht om een blik in het logboek te werpen. Ook de boodschappen die niet aan iedereen gericht zijn maar aan een bepaalde persoon, moeten door iedereen worden gelezen. Op die manier blijft het gehele team op de hoogte van alle gebeurtenissen. Natuurlijk kun je ook via een groeps-app communiceren maar in de praktijk werkt een logboek vaak het best.

Wolfgang Peppmeier, hoofdredacteur Top Hair
www.tophair.nl