



TIPS VOOR UW TERRAS MEDEWERKERS

De terras medewerker is topsporter en performer tegelijk. Alle ogen zijn op hem gericht. Daarom is het van belang dat de terras medewerker scherp is en fysiek sterk. Hij moet lol hebben in zijn werk en dat uitstralen. Dat is prettig voor de gasten én goed voor de omzet. Lipton heeft een aantal tips voor uw terras medewerkers op een rij gezet. Zo kunnen uw gasten nog meer genieten van een bezoek aan uw terras.

Het oog wil ook wat

Zorg er daarom voor dat uw terras er aantrekkelijk en netjes uit ziet. De stoelen moeten recht staan en het moet natuurlijk schoon zijn. Dat niet alles altijd perfect voor elkaar kan zijn tijdens drukke momenten is niet te voorkomen. Zorg er dan wel altijd voor dat gasten merken dat alle medewerkers hun uiterste best doen.



Houd de vaart erin

Gasten die lang hebben moeten wachten op hun bestelling, zullen niet snel een goede fooi achterlaten. Neem daarom de bestelling van twee of hooguit drie tafels tegelijk op. Als gasten de rekening vragen, laat ze dan nooit lang wachten.

Zorg voor een aantrekkelijke bestelling

Een ingezakte schuimkraag, of ijsblokjes die al helemaal gesmolten zijn, kunnen niet. Besef dat een nette oplossing hiervoor vaak gewaardeerd wordt met een goede fooi. 'Meneer, ik zie dat er iets mis is gegaan met uw drankje. Ik haal meteen een nieuwe voor u.'

Houd de regie in handen

Bij mooi weer denken mensen soms dat alles kan. Grijp op tijd in wanneer een gast ongepast gedrag vertoont. Luidruchtig zijn of met ontbloot bovenlijf op het terras zitten wordt door andere gasten als vervelend ervaren. Daarom is het van belang dat er daadkrachtig wordt opgetreden door een medewerker.

Laat je zien

Een terras zonder zichtbare bediening is heel vervelend en niet gastvrij. Het gebeurt helaas vaak dat drie obers tegelijk bij de uitgifte van bestellingen staan te wachten. Zorg er voor dat er altijd minimaal één medewerker zichtbaar buiten loopt. Stem dit onderling af.

Blijf rustig

Hoe druk of warm het ook is, zorg er voor dat je kalm blijft. Ook als het hele terras tegelijk om een drankje roept, neem niet teveel bestellingen in één keer op. Dit geldt met name voor terrassen waar niet met runners wordt gewerkt. Bij grotere terrassen is een wijkindeling efficiënt. Zo is er overzicht en duidelijkheid.

Zorg voor een verzorgd uiterlijk

Draag een schoon en gestreken shirt. Vermijd kleding met vlekken of gaten. Voorkom onfrisse geurtjes door het gebruik van een goede deodorant en fris gepoetste tanden. Wanneer het erg warm is, en de shift lang, is het raadzaam tussendoor even kort op te frissen en een schoon shirt aan te trekken.



TIPS VOOR GOED PERSONEEL

Drukke op het terras? Geen punt. Zorg voor een strakke organisatie, goed personeel en een prima planning. Belangrijk is dat de tijdelijke krachten voor vol worden aangezien. Het zijn meer dan 'handjes'. Heldere instructies en een inwerkperiode zijn noodzakelijk. De terrastijgers in spé moeten met een glimlach het hoofd kunnen bieden aan hectiek en hitte.

De Terrasmedewerker

Omdat de temperatuur hoog kan oplopen en het tempo hoog kan liggen, moet de terrasmedewerker in goede conditie zijn. Informeer daarnaar voordat u de medewerker aanneemt.

Maak een profielschets

Het opstellen van een profielschets is aan te raden en werkt gemakkelijk. Hierin staat wat medewerkers moeten weten en wat er van ze verwacht wordt.

Houd een sollicitatiegesprek

Het is ook bij tijdelijke medewerkers belangrijk om de tijd te nemen voor een sollicitatiegesprek. Geef informatie en schets een eerlijk beeld van de werkzaamheden. Betrek eventueel ook andere medewerkers in dit proces. Vraag de toekomstige medewerker om een motivatie. Waarom willen ze bij u werken?

Geef duidelijkheid

Het is noodzakelijk dat de afspraken met medewerkers worden vastgelegd. Maak een contract en geef duidelijk aan welke rechten en plichten daaraan vast zitten.

Zorg voor begeleiding

Een tijdelijke medewerker heeft ook een goede begeleiding nodig. Dat kunt u zelf doen, of dat aan een van de andere medewerkers vragen.

Gebruik POS materiaal

Aantrekkelijk POS materiaal kan ingezet worden om verkoop te stimuleren. Zo kan de omzet worden vergroot als uw medewerkers hier goed gebruik van maken. Om de terrasmedewerkers extra te stimuleren per gast meer om te zetten, kan er een competitie element aan worden gekoppeld. Voor POS materialen neemt u contact op met uw contactpersoon of onze Verkoopbinnendienst: verkoop.binnendienst@unilever.com, of bel 010 439 47 86.

Let op leeftijd

Medewerkers onder de 18 jaar mogen nog niet alle werkzaamheden verrichten. Vanaf 16 jaar mogen medewerkers 's avonds en in het weekend werken. Let wel: een 16 jarige mag op zaterdag of zondag werken, maar niet op beide dagen! Ook zijn er beperkingen als het gaat om het werken met gevaarlijke stoffen. Kijk hiervoor op www.arbo.nl.

Zorg voor een gezonde werksfeer

Medewerkers zijn gebaad bij openheid en helderheid. Het niet zeggen van de waarheid, omwille van de sfeer, werkt vaak averechts. Dit leidt tot het opstapelen van ongenoegen. Het is beter niet af te wachten tot de bom barst, maar dit voor te zijn.

Beloon flexibiliteit en betrouwbaarheid

Wanneer medewerkers zich flexibel en betrouwbaar opstellen, kunt u dit belonen. Bijvoorbeeld als een medewerker stevast positief op een oproep om te werken in gaat, kunt u hier iets tegenover stellen.

Vergeet uw tijdelijke medewerkers niet

Wanneer tijdelijke medewerkers goed hun best doen en al snel volledig meedraaien, overweeg dan ook eens een beloning. Zeker als uw terras uitstekend loopt, mede dankzij hen.