

IN GESPREK MET...

JOS VAN DEN BERG

Wat ga je doen vandaag?

Hard werken. Met veel plezier, zoals elke dag.

Meestal begin ik rond 6.00u op mijn kantoor met het analyseren van de personeelsplanning en de omzetgegevens van de vorige dag. Daarop baseer ik mijn inkoop. Ook een belangrijke factor daarbij is het weer. Dat bepaalt: willen mensen barbecueën of blijven ze juist binnen? Rond 7.00u komt mijn supermarktmanager binnen en praten we even bij. Daarna loop ik een rondje door de winkel en maak een praatje met mijn klanten. Dat wil zeggen, meestal spreken de klanten mij aan met een vraag, of omdat ze wat aan me kwijt willen. Ik heb overleg met een collega-ondernemer en daarna het tweewekelijks overleg met mijn managers. Vandaag staat dat overleg helemaal in het teken van het bedenken en plannen van een aantal grote commerciële activiteiten. We zijn winnaar van de ZO²Z Award 2011-2012, een tweejaarlijkse prijs voor de beste zelfstandige ondernemer van Nederland in de levensmiddelenbranche. Ook deze keer zitten we bij de laatste drie. Binnenkort weten we of we de winnaar van 2013-2014 zijn. We gaan sowieso een groot personeelsfeest vieren omdat we finalist zijn en onze klanten verrassen we met een aantal bijzondere acties. Volgende week hangen er bijvoorbeeld 4000 ballonnen in mijn winkel met prijzen-kaartjes er aan. Dat vraagt de nodige voorbereiding. Aan het eind van de middag pak ik meestal mijn to-do-list erbij om openstaande klusjes weg te werken. Rond 17.30u ga ik naar huis om te eten, maar daarna werk ik opnieuw aan mijn to-do-list. In de winkel, of vanuit mijn kantoor thuis.

Wat is je drive?

Ik wil elke dag een topwinkel wegzetten. Mijn vak is een prachtvak en ik ga elke dag voor de beste resultaten als het gaat om op mijn omzet, mijn personeel en klantvriendelijkheid. Ik wil mijn klanten een huiskamergevoel geven, mijn supermarkt is een ontmoetingsplek. Je moet als klant voelen dat we blij zijn dat je bij ons binnenkomt. We begroeten elke klant, we lopen mee als de klant iets niet kan vinden, en gaan in het magazijn kijken wanneer een schap leeg is. Eigenlijk wil ik dat mijn klanten net een beetje blijer weggaan dan ze binnenkwamen.

Ik wil weten wat mijn klanten bezighoudt en ik maak daarom veel gebruik van social media. Ik heb een actieve Facebook-pagina, en ben een fanatiek Twitteraar. Dat zorgt voor veel interactie met mijn klanten. Alle vragen die binnenkomen beantwoord ik zelf en ik streef er naar om dat altijd binnen 30 minuten te doen.

Ik probeer op alle mogelijk manieren betrokken te zijn bij mijn klanten en dat werkt. Ruim 5 jaar geleden kwamen hier 9.000 klanten per week. Sinds ik aan het roer sta zijn dat er 20.000 per week.

Managen, is dat aangeleerd of aangeboren?

Beide. In 1976 ben ik als 12-jarige al gaan werken in een campingwinkel. Later, in 1983, startte ik mijn carrière bij Albert Heijn in de supermarkt van de familie Kloppenberg in Hilvarenbeek. Van hen heb ik echt het vak geleerd. Ik merkte al snel dat ik een drive had, die onmisbaar is, maar ik had daarnaast ook vakkennis nodig. In eerste instantie had ik absoluut geen zin om te leren. Maar na 1,5 jaar diensttijd zag ik ineens het licht. Ik deed in de helft van de tijd een commerciële HBO opleiding en daarna de Middenkaderopleiding, gevolgd door het Hoger Kader, een studie vinologie, een opleiding tot bierspecialist en zo ging ik verder.



“ Je moet als klant voelen dat we blij zijn dat je bij ons binnenkomt. Eigenlijk wil ik dat mijn klanten net een beetje blijer weggaan dan ze binnenkwamen.”

Jos van den Berg

ONDERNEMER

EIGENAAR ALBERT HEIJN JOS VAN DEN BERG

En hoe manage je medewerkers?

Ik ben een echte people manager. Wat je in je mensen stopt, krijg je ook weer terug. Daar geloof ik heilig in. Ik probeer mijn mensen te stimuleren om het beste uit zichzelf te halen, om zichzelf te blijven ontwikkelen. En dat probeer ik zo goed mogelijk samen te laten gaan met een efficiënte bedrijfsvoering.

Mijn medewerkers hebben mijn respect en vertrouwen. En ja, een consequentie is dat daar ook misbruik van gemaakt kan worden. We hebben een aantal keer te maken gehad met interne fraude, van het achteroverdrukken van geld tot het handelen in wiet op de personeels-wc. Maar juist door mijn betrokkenheid, had ik dat altijd snel door. Je moet dat denken aan. Gelukkig zijn dat incidenten. Ik ken al mijn 126 medewerkers bij naam en heb vaak het gevoel dat we een grote familie zijn. Het personeelsverloop is minimaal en mijn ziekteverzuim is 0,56%

Wat het geheim van een people manager?

Wees echt betrokken bij je medewerkers. Betrokkenheid kun je niet faken. Iedereen heeft een verhaal. Iedereen wil serieus genomen worden. Het luisteren naar mijn medewerkers bracht me vaak op echt goede ideeën. Neem je voorbeeldfunctie serieus. Begin bij jezelf. Zet de producten recht in de schappen, haal de propjes van de vloer, ga netjes gekleed. Kortom, doe alles waarvan jij wilt dat je medewerkers het ook doen. En verder: wees eerlijk en direct. Elkaar vertrouwen betekent ook: zeggen waar het op staat wanneer dat nodig is.

Wat doe jij als manager om je medewerker te motiveren?

Veel. Ik geef 10% personeelskorting op aankopen in de winkel, 75% korting op een fitnessabonnement, er is twee keer per jaar een personeelsfeest, zes keer per jaar een personeelsborrel in het plaatselijke café.

Een jaarlijks terugkerend event is onze kerstpakkettenavond. Alle medewerkers ontvangen een persoonlijke brief, waarin we ze bedanken voor hun inzet van dat jaar. We nodigen iedereen uit, met introducé voor een feestelijke avond. Ouders, broers, zussen van mijn medewerkers, die als introducé mee mogen komen, treffen elkaar hier jaarlijks op dat feest! De medewerker zelf mag op die avond zijn eigen kerstpakket samenstellen in de winkel, het bedrag daarvoor stellen we vast op basis van het aantal gewerkte uren.

Toen ik de ZO²Z Award 2011-2012 won, heb ik alle medewerkers meegenomen naar Londen.

Het thema van deze dagen was 'beleving'. We hebben 3 supermarkten bezocht en zijn naar Harrods geweest. Vooral om te ervaren; hoe word je daar bejegend als klant?

We aten in het bekende Indiase restaurant The Bombay Brasserie. Ook daar zagen we hoeveel indruk je met service kunt maken. Het uitstapje bleek heel goed voor onze teambuilding en voor het ontwikkelen van gevoel voor service. Medewerkers die zich eerst ongemakkelijk voelden bij het begroeten van elke klant, hadden hier minder moeite mee nadat ze zelf hadden ervaren hoe het is om hartelijk ontvangen te worden.

Wat verwacht jij van een medewerker?

Opleiding zegt me weinig tot niets. Of ik iemand aanneem is grotendeels een gevoelskwestie. Ik kijk vooral naar klantvriendelijkheid. Mijn medewerkers en managers maken de winkel, zij zijn als het ware het DNA van mijn supermarkt. Elk team heeft 2 keer per jaar zijn eigen teamavond waar werkelijk alles vrijelijk wordt besproken. Er wordt gekeken wat beter kan, er worden plannen gemaakt, maar ook veel complimenten uitgedeeld. We zitten dan in de kantine met iets lekkers. Ik ben erbij aanwezig, maar laat de teamleider de bijeenkomst leiden. Elk jaar in maart worden de beoordelingsgesprekken gehouden. Hiervoor vullen medewerker en teamleider vooraf dezelfde beoordeling in. Dat maakt duidelijk of zij op dezelfde golflengte zitten. Goede prestaties worden beloond, met complimenten en een aardigheidje. Bij een matige of onvoldoende beoordeling komt er een stappenplan met een intensief begeleidingsprogramma. Ik vind het heel belangrijk om verwachtingen eerlijk naar elkaar toe uit te spreken. Daarbij benoem je dingen die niet goed gaan, maar natuurlijk deel je ook schouderklopjes uit voor alles wat wel goed gaat. Van mijn managers verwacht ik vooral dat ze onze gezamenlijke doelstellingen nastreven. En dat mogen ze, tot op zekere hoogte, helemaal op hun eigen manier doen.

Zijn er nog dingen die je per se wilt doen?

Ja! Ik wil al jaren mijn winkel verbouwen, uitbreiden. Dat lijkt nu eindelijk te gaan gebeuren. Alle neuzen staan dezelfde kant op, alleen de eigenaar van het winkelcentrum moet nog definitief instemmen. Mijn droombeeld is een winkel met veel ruimte voor kaas, vleeswaren en brood. Waar ze alles wat je uitkiest voor je afsnijden waar je bij staat, met een plek om het direct rustig op te eten. De verbouwingsplannen zijn mijn kortetermijnplan, want over 6 jaar komt er zelfs een heel nieuwe winkel, een klein stukje verderop. Een hele ander droom van me is om op een mooie plek in een grote stad een loungeconcept op te zetten. Die plannen ben ik nu aan het ontwikkelen.

Wat doe je zelf om gezond en fit te blijven?

Ik sport 3 x per week, waarvan 2 x met een personal coach, omdat ik vorig jaar een nieuwe knie heb gekregen. Ik eet gezond en gevarieerd, met tips van diezelfde coach. 1,5 jaar geleden ben ik gestopt met roken en het afgelopen jaar ben ik 10 kg afgevallen. Ik voel me topfit. Al ben ik een bezige bij, ik volg wel mijn bioritme. Ik sta voor zessen op, maar stap meestal uiterlijk om 22.30u in mijn bed. Als ik me wil ontspannen ga ik, samen met mijn vrouw, graag naar een goed restaurant. Ik kan erg genieten van een rustige sfeer, mooi uitzicht, fijne service en natuurlijk heerlijk eten. En minimaal 1 x per jaar plan ik een korte trip naar het buitenland om supermarkten te bekijken. Puur om inspiratie op te doen. Ook daarvan krijg ik energie.

Zit je ook weleens stil?

Ja hoor. Heel soms doe ik helemaal niets. Dan zit ik naast mijn vrouw op de bank en geniet van haar gezelschap.