Staat achter de
Nederlandse horeca

WHITEPAPER

SVH Onboarden

INHOUD

1. Samenvatting Pag 03
2. Onboarden Pag 04
3. Sleutel 1: pre-boarding Pag 06
4. Sleutel 2: eerste werkdag Pag 09
5. Sleutel 3: eerste periode Pag 13
6. Sleutel 4: professionaliseren Pag 15
7. Totaaloplossing: SVH Horecatalent Pag 17
8. Inspiratie: toepassing op de werkvloer Pag 19

ONBOARDEN
Samenvatting

Onboarden betekent letterlijk ‘het aan boord brengen van’. Dit proces begint niet op de eerste werkdag, maar al op het moment dat jouw nieuwe medewerker ja heeft gezegd tegen zijn of haar nieuwe baan.

Van grote hotelketens, tot kleinere horecagelegenheden. Wat SVH betreft is goede onboarding van medewerkers binnen ieder horecabedrijf een must. Zet je nieuwe medewerkers op het erepodium. Maak tijd voor ze. Zorg dat ze met plezier bij je werken. Houd ze aan boord.

In dit whitepaper leggen we uit:
1. Wat het begrip onboarden inhoudt
2. Wat de meerwaarde is van goede en positieve onboarding van nieuwe medewerkers
3. Welke 4 stappen je kunt zetten om de onboarding van medewerkers binnen je bedrijf op te zetten of verbeteren

De vier stappen tot een succesvolle onboarding:
- Sleutel 1: pre-boarding (*papierwerk, buddy en bedrijfsformule/menukaart)*
- Sleutel 2: de eerste werkdag (*welkom aan boord, eerste werkdag, collega’s en teamgevoel)*
- Sleutel 3: de eerste periode (*inwerken, persoonlijke opdracht, organisatiegevoel en evalueren)*
- Sleutel 4: professionaliseren *(volledige productiviteit, ambities en training/opleiding)*

Tot slot bieden wij in SVH Horecatalent als totaaloplossing een online tool om jouw complete onboardingsprogramma in te laden met onder andere eigen content zoals foto’s, video’s, smoelenboek, handige downloads en checks.

WAT IS HET?

Onboarden

Je hoort de term onboarden steeds vaker voorbij komen, ook in de horeca. Maar wat betekent dit nu precies? Veel mensen denken aan inwerken van het personeel. Dat is deels waar, inwerken is een onderdeel van onboarden. Maar onboarden is toch echt iets meer dan alleen inwerken.

Onboarden betekent letterlijk ‘het aan boord brengen van’. Dit proces begint niet op de eerste werkdag, maar al op het moment dat jouw nieuwe medewerker ja heeft gezegd tegen zijn of haar nieuwe baan. Dus nog voordat de medewerker formeel bij jou in dienst is. Onboarding is ‘het leren kennen van werk’, en gaat vooral om het leren kennen van de organisatiecultuur, de visie en missie, de manier van samenwerking met collega’s en het benutten van je talenten.

Dat je deze term de laatste tijd overal hoort, is geen toeval. Een goed onboardingsprogramma draagt bij aan een hogere tevredenheid van medewerkers. Ze zijn sneller productief, leveren betere prestaties, voelen zich meer betrokken en vertrekken minder snel. Wanneer jouw nieuwe medewerker een warm welkom krijgt, goed snapt waar je als bedrijf voor staat, wat je wil bereiken en voldoende kennis krijgt over de rol, het team en de organisatie, dan maak je een vliegende start én kun je deze medewerkers dus langer aan je binden

Een goed onboardingsprogramma in huis is zeker niet alleen voor grote ketens van belang. Voor ondernemers met middelgrote en kleinere horecazaken is het net zo belangrijk. Dit whitepaper geeft jou als horecaondernemer, manager, leidinggevende of HR medewerker handvatten om na te denken over het beleid van onboarding in het bedrijf. Heb je over alle stappen goed nagedacht? Komt de medewerker echt op een goede manier bij jou aan boord, kan hij/zij het bedrijf goed leren kennen en voelen ze zich gemotiveerd om te blijven leren? Dan heb je het goed voor elkaar!

Uit onderzoek blijkt dat een gedegen onboardingsprogramma uit vier belangrijke onderdelen bestaat. In dit whitepaper leiden we je langs deze vier sleutels en kun jij een succesvol onboardingsprogramma neerzetten. Veel succes!

Hoe je begint, bepaalt hoe ver je komt

Staat achter de
Nederlandse horeca

SLEUTEL 1
Pre-boarding

Key-words: papierwerk, buddy en bedrijfsformule/menukaart

Het is niet heel logisch dat een medewerker op zijn eerste werkdag informatie krijgt over zijn/haar nieuwe rol en de organisatie. Dit is informatie die prima voorafgaand aan de eerste werkdag gedeeld kan worden. Bovendien zorg je er zo voor dat een medewerker alvast kan wennen aan het idee van een nieuwe baan. Op de eerste werkdag zal iemand dan niet worden overspoeld met nieuwe informatie en ontstaat er ruimte voor andere belangrijke informatie.

Pre-boarding vindt dus plaats vóór de eerste werkdag. Een aantal tips voor deze fase:

- Stuur een enthousiaste brief of mail (met een presentje) om jouw nieuwe medewerker welkom te heten waarmee je als organisatie laat zien de nieuwe medewerker graag te willen ontvangen;
- Vertel wat je als nieuwe medewerker kunt verwachten en hoe collega’s met elkaar omgaan in jullie bedrijf;
- Laat zien bij wat voor bedrijf de nieuwe medewerker gaat werken: toon de belangrijkste speerpunten van het bedrijf;
- Stuur het HR gerelateerd papierwerk met als doel om dit voor de eerste werkdag gereed te hebben;
- Laat HR of de manager/leidinggevende een belletje plegen om eventuele openstaande vragen te beantwoorden;
- Link de nieuwe collega direct aan een buddy (voor vragen, begeleiding en een warm welkom op de eerste werkdag) en stel hem/haar voor;
- Zorg er voor dat alle praktische zaken geregeld zijn zoals werkplek, kleding, telefoon, kluisje, laptop etc.
- Deel alvast je menu- en/of drankenkaart zodat jouw nieuwe medewerker hier vast naar kan kijken;
- Deel de social media kanalen zodat hier ook een beeld is wat jullie doen;
- Nodig jouw nieuwe medewerker uit voor een kick-off dag of meeloopdag. Bij meerdere startende nieuwe medewerkers tegelijk is het leuk een gezamenlijke dag te organiseren.

SLEUTEL 1
Pre-boarding

Het lijkt misschien veel, maar dat valt best mee. Je kan er bijvoorbeeld ook voor kiezen om een eerste introductie met ondersteuning van een online les en/of een filmpje te doen.

Filmpje 1:

1. Welkom door manager/directeur/eigenaar: enthousiasmeren en informeren over de eerste werkdag en het verdere (onboardings)traject
2. Sfeer proeven: rondje door het pand en informeren over het type bedrijf en de missie/visie
3. Praktische tips: vertaling van missie/visie naar concrete handvatten voor de eerste werkdag

Call to action: uitnodiging om belangrijke documenten te lezen/in te vullen of bijvoorbeeld social media te liken

Jouw nieuwe medewerker krijgt zo alle informatie die vooraf nodig is en heeft gelijk herkenning door het gebruik van de video. Bundel alle documenten en informatie zodat het voor de nieuwe medewerker overzichtelijk blijft. Het gevaar schuilt altijd in teveel (overbodige) informatie. Hou het beknopt, en zorg dat het behapbaar blijft.

Het geheime ingrediënt, dat ben jij.

SVH

Staat achter de
Nederlandse horeca

SVH

SLEUTEL 2

De eerste werkdag

Het is vandaag de eerste werkdag van jouw nieuwe medewerker. “Hier is je dienblad en portemonnee, daar is tafel 13. Lopen maar!”. Zo werkt dat dus niet. Erg gastvrij is het trouwens ook niet. De eerste werkdag is de uitgelezen kans om indruk te maken en iemand welkom te heten. Leid rond, stel voor en leg uit… zet iemand vooral niet meteen aan het werk. Door de nieuwe medewerker te koppelen aan een buddy en hem/haar niet meteen voor 100% operationeel te maken ontstaat er ruimte om belangrijke dingen aan te leren. Het echte inwerken begint pas hierna.

SLEUTEL 2

De eerste werkdag

Key-words: welkom aan boord, eerste werkdag, collega's en teamgevoel

Een aantal tips om aan te denken op de eerste werkdag:

- Maak een gepersonaliseerde dag voor jouw nieuwe medewerker afhankelijk van de functie;
- Maak de dag leuk, en waar het kan ook interactief;
- Ontvang jouw nieuwe medewerker met buddy (en eventueel directe collega's) bij de ingang en geef hem/haar een warm welkom;
- Leg uit dat de nieuwe medewerker alle vragen aan zijn/haar buddy kan stellen en dat de buddy gedurende het onboardingstraject af en toe zal checken hoe het gaat;
- Stel de nieuwe medewerker voor aan zijn of haar manager;
- Rond eventuele HR zaken af;
- Draag de praktische zaken als kleding, kluisje, telefoon, laptop etc. over;
- Geef een rondleiding door het bedrijf, langs de afdelingen en de eigen werkplek. Probeer daarbij ook andere collega's voor te stellen;
- Geef een kort overzicht van alle medewerkers binnen de organisatie om namen te kunnen onthouden (organogram/ smoelenboek);
- Geef ook een rondleiding door facilitaire zaken/ICT (printers, koffie, kantine);
- Lunchmeeting met collega's (voor openingstijd) of gezamenlijk avondeten;
- Refereer naar de pre-boarding, wat verstaan jullie onder gastvrijheid, hoe breng je dit over en waar kan de nieuwe medewerker alvast op letten;
- Vertel ook hoe jullie omgaan met hygiëne (HACCP) en veiligheid;
- Evalueer de eerste werkdag met de buddy.

SLEUTEL 2

De eerste werkdag

Ook hier kun je een aantal onderdelen weer efficiënt verwerken in een online les of filmpje.

Filmpje 2:

1. Welkom door een collega met leidinggevende functie; enthousiasmeren en rondleiden door het bedrijf
2. Voorstelronde: kennismaken met verschillende managers en collega’s van andere afdelingen en hun belangrijkste taken
3. Teamgevoel: vertel over samenwerking, teamuitjes, challenges en andere leuke dingen dat collega’s bindt
4. Mijlpalen en events: vertel verhalen van belangrijke mijlpalen, dingen waar je als bedrijf trots op bent of show een prijzenmuur. Hier wil je bij horen!

Zorg er ook hier weer voor dat jouw medewerker alle documentatie en benodigdheden makkelijk terug kan vinden.

Eetbare kunstwerkjes, daar staan wij achter.

SLEUTEL 3

De eerste periode

Key-words: inwerken, persoonlijke opdracht, organisatiegevoel en evalueren

Na de introductie op de eerste dag gaat je nieuwe medeweker langzaamaan meedraaien in het bedrijf. Belangrijk is dat de medewerker continue wordt meegenomen in de dagelijkse gang van zaken van jouw bedrijf. De uitdagingen en behoeften van de nieuwe medewerker zijn een belangrijk punt om te bespreken. Het inwerken op de functie gaat nu dus ook beginnen. Er is niet per se een duidelijk tijdsvak te geven aan de periode, dit is mede-afhankelijk van onboardingsbeleid, inspanning van collega's en natuurlijk het dienstverband van de nieuwe medewerker.

Een aantal tips om te hanteren in de eerste periode van een nieuwe medewerker:

- Communiceer duidelijk over specifieke verantwoordelijkheden van de functie (door leidinggevende/manager);
- Geef duidelijke uitleg en bied leermogelijkheden over (moeilijke) taken. Gebruik hiervoor werkvormen als meelopen, voordoen, draaiboeken, e-learning etc.;
- Blijf de ondersteuning van de buddy hanteren (voor vragen, begeleiding en het voorstellen van collega's);
- Geef snel en goede feedback;
- Plan een aantal gesprekken in tussen buddy en nieuwe medewerker waarin het leerproces kan worden besproken;
- Evalueer aan het eind van de eerste periode met manager/leidinggevende en formuleer leerdoelen voor een volgende periode. Zorg ervoor dat dit evaluatiemoment gekoppeld is aan het einde van de proeftijd bespreking (na 1 of 2 maanden). Voor medewerkers is dit een belangrijk moment: ben ik door mijn proeftijd heen? De buddy kan hier ook zeker een rol bij spelen. Maak in ieder geval een bijzonder moment van de verdere samenwerking tussen medewerker en werkgever.
- Laat de nieuwe medewerker aanhaken bij niet-werkgerelateerde zaken zoals feestjes en evenementen.

SLEUTEL 3

De eerste periode

Voor een goede onboarding is het goed om in deze fase een persoonlijke opdracht aan de nieuwe medewerker mee te geven. Belangrijk in deze fase is ook dat de nieuwe medewerker verder kijkt dan zijn/haar eigen taken van een specifieke afdeling. Probeer door middel van de persoonlijke opdracht de samenwerking tussen verschillende functies van je bedrijf te stimuleren. Een leuke opdracht om mee te beginnen kan bijvoorbeeld zijn:

1. maak het personeelseten,
2. bedenk het vegetarische gerecht van de dag,
3. of juist de cocktail van de dag,
4. denk mee over een event dat jullie binnenkort gaan organiseren.

Verwerk het bespreken van deze opdracht in de gesprekken tussen buddy en nieuwe medeweker. Voorbeelden van de belangrijkste competenties om te leren in deze periode zijn:

De rolverdeling
- Eigen verantwoordelijkheden doornemen
- Uitleggen wie je waar voor nodig hebt, zogenaamde aanspreekpunten benoemen
- Huisregels

Samen alle werkzaamheden doornemen
- Handheld leren gebruiken
- Basis systeemtraining
- Productkennis: dranken, gerechten
- Fifo, hygiëne en regels voor bijvoorbeeld bijvullen

Gastcontact oefenen
- Kun je de gasten wat vertellen over het bedrijf?
- Wat zeg je aan tafel?

De rol
- Snelheid
- Zelfstandigheid (eigen wijk lopen bijvoorbeeld)

Werkzaamheden doorontwikkelen
- Met 3 borden lopen
- Het waarom achter systemen begrijpen
- Leren overzicht te houden

Gastcontact
- Inhoudelijke vragen van gasten kunnen beantwoorden

SLEUTEL 4
Professionaliseren

Na de eerste periode zal de medewerker steeds meer werkzaamheden gaan oppakken. In een periode van ongeveer 90 dagen gaat de medewerker naar volledige productiviteit en zal in deze periode nog veel kennis opdoen. Onboarding is dus geen kwestie van een maandje de nieuwe medewerker onderdompelen met bedrijfsinformatie en dan verwachten dat hij/zij alles weet. Natuurlijk weet hij dan wel waar het magazijn, de koeling, kantine of vergaderzalen zijn en kent hij de belangrijkste collega’s. Maar werkinhoudelijk staat hij pas aan het begin. Het is daarom belangrijk om de nieuwe medewerker ook in deze periode extra te blijven begeleiden. Zo voorkom je ook dat de motivatie wegebt en dat de verwachtingen die hij/zij heeft van de functie niet overeen komen met de werkelijkheid.

SLEUTEL 4
Professionaliseren

Keywords: volledige productiviteit, ambities en training/opleiding

Let vooral op de volgende zaken in deze fase:

- Zorg ervoor dat de nieuwe medewerker alle trainingen voor nieuwe medewerkers heeft afgerond;
- Stel iemand verantwoordelijk om de nieuwe medewerker naar volledige productiviteit en inzetbaarheid te begeleiden (buddy of leidinggevende);
- Zorg ervoor dat de buddy nog steeds zichtbaar is, al zal dit in de loop der tijd steeds minder nodig zijn;
- Laat de medewerker nader kennis maken met andere afdelingen en laat hem/haar eventueel een dag meedraaien/stage lopen;
- Vraag naar de ambities van de medewerker en ontdek wat iemand leuk vindt;
- Bied vervolgtrainingen, cursussen of opleidingen aan die passen bij de inhoud van de functie en zorgen voor een uitbreiding van kennis en kunde, denk aan externe trainingen zoals Sociale Hygiëne, BHV of gastvrijheid;
- Laat de nieuwe medewerker zichzelf specialiseren en verder ontwikkelen, denk aan barista of sommelier;
- Monitor de voortgang en presentaties van de medewerker en zorg voor feedbackmomenten;
- Blijf als leidinggevende/manager communiceren met de nieuwe medewerker;
- Evalueer ook deze periode.

TOTAALOPLOSSING

SVH Horecatalent als dé online tool

Je wilt je nieuwe medewerker (en jouzelf) het leven zo makkelijk mogelijk maken. Dat doe je niet door meerdere e-mails met documenten te sturen of linkjes naar verschillende websites of platformen te delen. Je nieuwe medewerker kan al snel door de bomen het bos niet meer zien. Je wil direct het gevoel geven dat alles goed is geregeld en informatie zo centraal mogelijk verspreiden.
Natuurlijk kan je hier zelf mee aan de slag, mocht je hier hulp bij nodig hebben dan kan SVH je ondersteunen.

SVH Horecatalent
SVH heeft in het online platform SVH Horecatalent een complete module voor onboarding klaarstaan. Hierin staan alle punten uit dit whitepaper verwerkt of kunnen daar in verwerkt worden, aangepast naar jouw behoefte. Het programma wordt hierin klaargezet voor de medewerker die daar vanuit huis, de bus of op het werk aan kan werken. Extra handig is dat de medewerker de voortgang kan zien zodat hij of zij weet waar hij/zij gebleven is of wat hij/zij nog moet bekijken. Op een leuke en interactieve manier laat je jouw medewerker kennis maken met jouw organisatie en helpt jou door het onboardingsprogramma heen.

TOTAALOPLOSSING

SVH Horecatalent als dé online tool

Start met eigen onboardingsomgeving vanaf € 750,00
Je hebt jouw eigen op maat gemaakt onboardingsprogramma met eigen content, afbeeldingen en films vanaf € 750,00. Afhankelijk van jouw wensen kunnen we het programma verder inrichten met professionele foto’s en/of video’s of aanvullende licenties. Wil je hier meer over weten? Bekijk dan de mogelijkheden op svh.nl of neem contact met ons op.

INSPIRATIE

Toepassing op de werkvloer

Professionaliseren doe je met jouw nieuwe medewerkers maar ook met medewerkers die al in dienst zijn. Ook zij hebben behoefte aan mogelijkheden om door te blijven leren en ontwikkelen. Hoe combineer je dit samen met e-learning? Hoe zorg je ervoor dat niet alleen nieuwe, maar alle medewerkers aanhaken? Er zijn tal van mogelijkheden om dit binnen jouw bedrijf te organiseren. Ter inspiratie delen we twee voorbeelden.

Themamaanden
Leren wordt leuk als je het met collega's doet en wanneer het ook echt toepasbaar is in de praktijk. Je kunt dit bereiken door bijvoorbeeld elke maand een thema te kiezen en deze als centraal leerdoel te stellen. Denk aan bijvoorbeeld wijn, koffie of wild. Maak aan iedereen duidelijk wat het thema is, bijvoorbeeld door een poster in de kantine of door een vaste plek in de nieuwsbrief. Geef iedereen toegang tot e-learning over het thema en spreek met elkaar af wanneer de lessen moeten zijn doorlopen. Aan het einde van de maand nodig je een leverancier uit die het thema nog eens praktisch, en vanuit zijn/haar perspectief, toelicht. Op deze manier creëer je drie elementen die effectief zijn voor leren: gezamenlijk leren en dus verbinding met collega's, autonomie in leren doordat lessen in eigen tijd gedaan kunnen worden en transfer van het leren doordat de leverancier de toepassing van het thema in de praktijk van het eigen (leer)bedrijf laat zien.

Eigenaarschap
Leren is effectief als het bijdraagt aan een persoonlijk leerdoel of interesse en aan zichtbare resultaten in bijvoorbeeld de bedrijfsvoering. Je kunt dit bereiken door groepen te creëren die gezamenlijk iets nieuws gaan leren, passend bij verbeterpunten in de organisatie. Bijvoorbeeld een groep die leert over duurzaamheid, een paar medewerkers die (bij)leren over social media of een groepje dat zich bezig houdt met de inkoop van goederen bij een nieuwe leverancier. Deze thema's zijn functie overstijgend, er kunnen dus zowel koks als gastvrouwen in de social media club zitten. Het is vooral belangrijk dat groesleden interesse in het thema hebben. Geef iedereen toegang tot e-learning of regel een passende cursus. Ook het doen van bij andere afdelingen of zelfs andere bedrijven is een goede manier om nieuwe kennis op te halen. Zorg ervoor dat iedere groep een afgebakend project heeft dat uiteindelijk bijdraagt aan een verbeterpunt in het bedrijf. Op die manier creëer je een goede noodzaak voor leren, eigenaarschap van een probleem en werk je met z'n allen aan steeds betere bedrijfsresultaten.

Graag tot ziens!

www.svh.nl
info@svh.nl

SVH
/svh.nl
@svh_horeca

Staat achter de
Nederlandse horeca