

MARIJKE STOOP, EIGENAAR VAN ATTIRANCE IN BREDA



EEN DIENSTVERBAND IS EEN SOORT HUWELIJK

“ De meeste van mijn medewerkers zijn al heel lang bij me. Ik noem ze altijd mijn meiden of de Attirance Angels. Ik vind het echt super waardevol dat ze al zo lang bij me willen werken en het zegt ook iets over mij als werkgever denk ik. Een dienstverband is toch een soort huwelijk en ik vind oprecht dat de liefde van twee kanten moet komen. Ik probeer zoveel mogelijk mee te denken in hun werktijden, wanneer de dames vrij willen zijn, kan dat eigenlijk altijd. Ik probeer attent en belangstellend te zijn bij verjaardagen of wanneer er bij hen thuis iets speelt. Ik voel het vaak meteen wanneer iemand niet lekker in zijn vel zit. Maar ik ben zeker niet de vriendin. Ik stel hoge eisen aan mijn team, targets moeten gehaald worden en kwaliteit wordt regelmatig getoetst door bijvoorbeeld mysteryshoppers. Dit vinden ze niet leuk, maar hoort er wel

‘MAAR IK BEN ZEKER NIET DE VRIENDIN VAN MIJN MEDEWERKERS. IK STEL HOGE EISEN AAN MIJN TEAM: TARGETS MOETEN GEHAALD WORDEN EN KWALITEIT WORDT REGELMATIG GETOETST DOOR BIJVOORBEELD MYSTERYSHOPPERS.’

bij als je bij mij wilt werken. Ik denk dat medewerkers het fijn vinden dat dingen duidelijk zijn. Heel veel dingen zijn inzichtelijk geworden toen ik een personeelshandboek heb gemaakt. En een goede communicatie binnen een groot team waarvan niet iedereen op dezelfde dagen werkt is ook essentieel. Als dingen niet lopen, ligt het vaak aan de communicatie. De grootste fout die ik ooit gemaakt heb als leidinggevende, is als doorgeefluik fungeren. De meiden hadden klachten over een nieuwe medewerker en kwamen daarmee bij mij. Ik ben met de nieuwe medewerker gaan praten en heb de klachten die uit het team kwamen -dus niet eens van klanten- met haar besproken. Het meisje was zo verdrietig, want niemand uit het team had het er met haar over gehad, maar er was achter haar rug wel over haar gesproken. Het meisje heeft kort daarna om die reden ontslag genomen, wat ik heel jammer vond, want ze was wel heel goed voor de klanten. Voortaan laat ik ze elkaar aanspreken en blijf ik er buiten. Ik ben heel blij met al mijn meiden en zou geen van hen willen missen en heel soms geef ik ze een cadeautje of bloemetje, zomaar... Omdat ik ze waardeer... en eerlijk gezegd, denk ik dat dat het gebaar is wat ze het meest waarderen...”

” *Marijke*