

Filiaalmanagersdag 17 maart 2008

Op maandag 17 maart was het weer zover. De jaarlijkse filiaalmanagersdag vond plaats in Heesch in Noord-Brabant. Alle filiaalmanagers uit heel Nederland en België kwamen bij elkaar vanaf 10.00 uur.

Aansluitend op de ontvangst startte de bijeenkomst om 11 uur. Frits Viguurs, Algemeen Directeur, heette iedereen van harte welkom. Hierna volgde de presentatie van Joep van Belkom, Financieel directeur. Voor de lunch gaf Frits Viguurs zijn presentatie over het visionair c.q. beleidsplan. Vervolgens gaf Frits zijn

presentatie over klantvriendelijkheid, bezoeken van mystery-guests en het plan van aanpak voor 2008.

Om 12.30 uur was het dan tijd voor de lunch. Onder het genot van heerlijke broodjes, koffie, thee etc. kon iedereen weer eens met elkaar van gedachten wisselen.

Richard de Hoop startte om 13.30 uur met zijn voorstelling. Deze begon op een manier dat iedereen zijn tenen bij elkaar kneep en bang was dat dit de hele middag ging duren. Maar dat was het intro van zijn show. Hij startte met het liedje 'I've got the music in me'. Vervolgens uitleg over dat iedereen wel iets weg heeft van een muziekinstrument. Dat je een team moet zijn om een mooi stuk te kunnen spelen met elkaar. Of vertaald naar de winkels; met een goed team kan omzet worden gemaakt en verhoogd.

Daarna werden de filiaalmanagers in groepjes ingedeeld en aan het werk gezet. Als opdracht moesten de deelnemers een positieve en een negatieve ervaring opschrijven wat betreft klantvriendelijkheid. Hieruit tips herleiden, aangeven wat je zou gaan doen om met je team de beste klantenservice te bieden en waardoor het eventueel mis zou kunnen gaan. Aan deze vragen werd aandacht besteed, bijvoorbeeld hoe je met bepaalde klanten omgaat. Als laatste opdracht moest je in 2 rijmende zinnen je conclusies opschrijven. Met de rijmende zinnen heeft Richard een soort gedicht gemaakt en als laatste werd er een "Schoenenreus"-lied gezongen.

Tegen 15.45 uur was het alweer tijd om de dag af te sluiten. Dit werd gedaan met een drankje en borrelhapje. Voor de filiaalmanagers stond er een leuk pakket klaar voor de winkels om ons klantvriendelijkheidproject nog meer kracht bij te kunnen zetten. Daarna kon de terugreis weer worden ingezet.



Filiaalmanagersdag

Reacties uit het land:

Ik heb het als zeer positief ervaren. Erg leuk hoe Richard de Hoop het bracht, echt heel goed.

Harrie Eenschoten, filiaal Deventer 6

Ik vond deze filiaalmanagersdag erg leerzaam, vooral de middag vond ik heel goed gedaan. Iedereen bleef de aandacht erbij houden. De hele zaal werd erbij betrokken. Dit blijft hangen bij de mensen en is dan ook voor herhaling vatbaar.

Monique Pronk, filiaal Rijswijk 97

Na een redelijk slaapverwekkende ochtend met cijfers en procenten volgde een sensationele middag met veel muziek en humor. Al met al een zeer geslaagde dag!

Brigitta Kraaijeveld, Sliedrecht 133

Hallo hier het viooltje uit Hoogezand. Ben heeeel enthousiast over de FM-dag, was interessant, gezellig en zeker heel leerzaam. We staan elke ochtend even in het spiegelkje te kijken en zingen de klanten even toe! Ik wil De Hoop Entertainment complimenteren voor het leuke optreden van deze middag.

Manna Boersma, filiaal Hoogezand 144

Persoonlijk vond ik het een geslaagde dag vooral de presentatie werd op een erg leuke wijze overgebracht op iedereen. Wat ik wel erg jammer vind is dat het personeel er niks van mee krijgt behalve wat wij er over vertellen. Er over vertellen of zelf aanwezig zijn is toch heel anders. Wat wij als team wel gaan doen is onze uiterste best om eind 2008 als de vriendelijkste zaak uit de bus te komen!

Arsineh Avanness Avakian, filiaal Vlaardingen 155

De filiaalmanagersdag was in 1 woord 'geweldig'. Als op zo'n leuke, lachwekkende en muzikale manier dingen worden verteld dan blijft dat zeker wel hangen. Mijn complimenten voor de mensen die deze actie bedacht hebben en een groot respect voor de messenger op het podium die het heeft uitgevoerd.

Kim van der Ven, filiaal Ridderkerk 169

De FM-dag was geweldig dit jaar. Daar wij normaal weinig zitten en altijd actief bezig zijn is voor velen van ons een dag zitten een zware opgave. Dit jaar was het een dag die omvloog door de manier waarop het gebracht werd en we zelf op een gezellige en leuke manier mee konden doen. Zeker voor herhaling vatbaar.

Henri Van den Wildenberg, filialen Eindhoven 80 en 168

"Can't you feel a brand new day!!".....

Tja.. ben nog steeds enthousiast. Wat een oppepper, die middag. Natuurlijk kregen we 's morgens eerst de zakelijke cijfertjes van Frits. Maar die middag!! Ja, die was erg leuk! Zo blij je opletten wat er gezegd wordt en dit onthoud je ook beter, als het zo leuk wordt gebracht. Rayon Noord was in de swinging mood! Die twee jongens hebben het geweldig gedaan. TOP!

Jolanda van Boven, filiaal Assen 22

Het was een hartstikke gezellige dag samen met mijn fm-collega's (filiaal 178, 142 en 14). Voor mij was het een positieve dag om weer lekker de volgende dag gemotiveerd naar mijn werk te gaan. Het was echt een superdag!!! Ten eerste dat het zo goed geregeld was. Ten tweede dat het super leuk was om onze collega's weer allemaal te zien. Genoeg gelegenheid om even bij te kletsen. De show was helemaal toppie, het sfeertje in de zaal begon rustig, maar daarna toen iedereen mee ging zingen (kan je het zingen noemen??!!), ging iedereen uit zijn dak. Heel erg bedankt voor deze informatieve en ook stimulerende dag, zodat we er weer keihard tegenaan kunnen gaan om nog meer klanten over de drempel te helpen.

Sharon de Groot, filiaal Capelle a/d IJssel 135

Nadat we werden ontvangen met Frits zijn "pinkje" kon de dag van start gaan. In de ochtend kregen we de belangrijke zaken te horen en na de lunch was het tijd voor het onderwerp klantvriendelijkheid. Na 2 minuten saai, monotoon geklets bleek dat we een supergezellige middag kregen. Veel gelachen en ik krijg de liedjes niet meer uit mijn hoofd!!! Als dit elk jaar zo is wordt de FM-dag een feest om naar toe te gaan. Er is nu ook veel meer aan informatie blijven hangen door de leuke manier van overbrengen.

Chantal Paans, filiaal Zwijndrecht 132

Na een uurtje lekker bijkletsen met collega's die ik al lang niet had gezien of zelfs nog nooit (alleen telefonisch) was het dan zover: ongeveer tweehonderd man druppelde de zaal in. Daar stond Frits op het podium met zijn pink in de lucht (had de hond uitgelaten). Frits nam samen met ons de cijfers door en vertelde hoe het jaar 2007 eruit heeft gezien, al met al mooi geplust dus. Toen vertelde hij een stukje over klantvriendelijkheid, vooral over het begroeten als je een winkel binnenkomt. We zouden hier na de lunch over verder gaan. En inderdaad, na ons te goed te hebben gedaan aan heerlijke broodjes (kroket) mochten we weer de zaal in. Frits stond al op het podium en vertelde ons dat hij een topper had uitgenodigd, die erg bekend is in Nederland en Europa, en kondigde hem aan. Een leuke (toch dames?) jongeman kwam het podium op, hij begon te praten maar het klonk erg saai. Iedereen keek elkaar een beetje aan van: hmm... een topper? En ineens schakelde hij over naar heel druk en bleek het een act te zijn, erg leuk en de boodschap kwam natuurlijk goed over: het is belangrijk hoe je op iemand overkomt, vooral op een klant. Het thema was dan ook: spiegelkje, spiegelkje van de klant... wie geeft de beste service van het land?

Wendy Wartenberg, filiaal Waalwijk 153

Meer reacties op de volgende pagina ►►►

vervolg Filiaalmanagersdag

De leuke man op het podium maakte ons van alles duidelijk door middel van acts en leuke liedjes (zelfs de rayonmanagers op de 1e rij stonden te swingen!!) Hij zei ook dat we het maar eens moesten proberen om 's ochtends met een lied voor het personeel te beginnen, maar het leek me niet verstandig ze dit aan te doen! Maar de essentie van het verhaal was zeer duidelijk en na afloop had ik een goed gevoel en kon dat de volgende dag samen met mijn collega's delen. Ons team is al heel klantvriendelijk, maar we gaan nog beter ons best doen zodat de tekst op de spiegel straks is: Spiegeltje, spiegeltje van de klant... Schoenenreus geeft de beste service van het land!!
Jannie Slijkhuis-van Loojengoed, filiaal Ermelo 3

Ik vond het een zeer geslaagde dag na de goede cijfers luisteren is altijd leuk en de middag was helemaal geweldig. Een leuke gast die Richard die het op een ongedwongen manier brengt zodat de boodschap toch leuk wordt overgebracht. De thuiskomst was iets minder stond met pech op de A16 en moest met een bergingsbedrijf van de weg worden gehaald, niets ernstigs alleen een auto die niet meer reed. Was iets later thuis dan gepland maar mocht toch de pret niet drukken.
Marian Janssen, filiaal 119 Terneuzen

De afgelopen FM-dag was anders dan wij zijn gewend. Normaliter zie je tegen zo'n dag op, om het feit dat je zo lang moet reizen om vervolgens zo lang stil te moeten zitten om naar de verschillende sprekers te luisteren. Voor de gang van zaken is het natuurlijk belangrijk dat wij daarover geïnformeerd worden, maar met het gevolg, dat je vol belangrijke informatie, maar mentaal doodmoe huiswaarts keert. Door het tweede gedeelte van dit keer, wat heel anders was, denk ik dat de meeste mensen heel geïnspireerd en gemotiveerd huiswaarts zijn gekeerd. Vandaar, dat wat mij betreft, ik de afgelopen FM-dag de beste tot nu toe vind.
Shirley Djojowisastro, filiaal Amsterdam-Bijlmer 51

De FM-dag was voor mij de eerste keer. Ik vond het een erg geslaagde dag, het was leuk om de meeste collega's eens te zien. Het was erg leerzaam, en op het einde zelfs een beetje een dolle boel. Wij beginnen nu in Dieren 's morgens met een lied, zodat je op ons gezicht de hele dag een glimlach ziet !!!
Amber Nijenhuis-Voolstra, filiaal Dieren 106.

Niet de 4 B's, maar de 3 V's
-verrassend
-vernieuwend
-verfrissend
Inge Hemrica, filiaal Veendam 25

Het was vanmorgen "A brand new day" en na even in de spiegel gekeken te hebben, ik zag er erg goed uit vond mijn collega, was ik klaar voor een klantvriendelijke dag. Jullie begrijpen zeker wel dat ik erg genoten heb van de FM-dag en dan met name de middag. Ik heb vandaag vol enthousiasme mijn collega's verteld van deze unieke manier van teambuilding. Vind het jammer dat alleen de filiaalmanagers dit mee konden maken, want weet zeker dat ook mijn collega's dit erg leuk hadden gevonden.
Brenda Rodenhuis, filiaal Sneek 30

Frits vertelt lekker op het podium. Entertainment van De Hoop, dat was echt heel leuk om naar te kijken! En heel leerzaam doordat het leuk gebracht werd. Wat ik ook erg waardeerde was het meenemen in zijn verhaal van de gegevens die deze ochtend in het programma verteld waren door Frits. Ik denk dat iedereen met plezier terug denkt aan deze dag.
Liesbet Nijboer, filiaal Winschoten 24

Ik vond het een leuke dag. Aandacht was er volop want het optreden van de trainer was leuk en werd op een speelse manier gebracht. Ik denk zeker dat we er wat mee kunnen doen. Ik ben benieuwd naar het vervolg, want de klapper die we mee kregen was erg leeg. Ook daar had ik wel wat meer over willen horen. Ook vond ik het gezellig om collega's weer eens te kunnen begroeten en de mensen van de Servicevestiging.
Ben Pfeil, filiaal Arnhem 8

De FM-dag was erg interessant alleen dat zingen met het personeel zit er niet echt in voor ons... wij houden het dan ook bij het foute uur van Q-music. Maar klantvriendelijk zijn en blijven we na biteren zeker, het kan alleen maar beter worden vanaf nu.
Kimberly van Iersel, filiaal Kaatsheuvel 114

Het cijfermatige gedeelte wat Frits ons vertelde vond ik zeer interessant. Blij om te horen dat we het qua omzet zo goed doen eigenlijk. Hopelijk kunnen we dat doorzetten dit jaar! De plannen met betrekking tot de sokkenwand en de nieuwe manier van kortingsacties vind ik een zeer positieve verandering. En de middag was uiteraard helemaal super! Leerzaam en op een leuke manier ook. Eigenlijk net als wat Frits vertelde over het leren via internet. Alleen kan ik me niet voorstellen dat dit net zo leuk is als onze middag. Want zeg nou zelf; leren terwijl je de wave doet... Waar zie je dat nou! Echt super ik hoop dat het volgend jaar net zo is, want ik heb een top dag gehad! Anders gezegd; we hebben deze middag een erg goeie dirigent gehad! Hij wist ons instrumenten goed te bedienen.
Martijn Otten, filiaal Putten 150