



WHITEPAPER

EKOPLAZA

EKOPLAZA TRAIT MEDEWERKERS IN PREVENTIEF HANDELEN EN VEILIG, KLANTGERICHT WERKEN.

De afgelopen jaren is Ekoplaza uitgegroeid van een biologische buurtwinkel in Amsterdam tot de grootste keten van biologische supermarkten in de Benelux. Er werken inmiddels zo'n 1.500 mensen, in ruim 80 Ekoplaza winkels. Met deze enorme uitbreiding groeide ook de aandacht voor bedrijfsveiligheid, want op dat vlak zijn er nog best wat risico's: klanten en medewerkers die onwel worden, brand, uitval van elektriciteit, maar ook bijvoorbeeld voorvallen waarin de huisregels van de winkel niet op de juiste manier worden geïnterpreteerd. BHV.NL helpt Ekoplaza dit soort zaken te voorkomen en, mocht er dan toch iets gebeuren, er zo goed mogelijk mee om te gaan.



Ekoplaza-winkels zijn duidelijk herkenbaar aan hun huisstijl: open, aantrekkelijk, ruim, en aan hun eigen kleur: paars. Ekoplaza maakt biologisch eten bereikbaar voor steeds meer consumenten; de winkels van Ekoplaza zijn hip en trekken een heel breed publiek. Iedere klant is uniek maar ze hebben allemaal één ding gemeen: ze kiezen voor gezonde, biologische producten.

DE VIJF KEUZES VAN EKOPLAZA

1 Verantwoordelijkheid nemen

We nemen onze verantwoordelijkheid voor het welzijn van mens, milieu en alles wat leeft. We doen geen concessies om onze producten steeds goedkoper aan te bieden, en kijken verder dan alleen biologisch: zo is assortiment volledig BPA-vrij.

2 Lekker eten

We vinden het belangrijk dat onze producten smaken zoals ze horen te smaken. Biologische producten kennen geen GMO en synthetische geur-, kleur- en smaakstoffen. Ook zijn onnatuurlijke conserveermiddelen niet toegestaan.

3 Persoonlijk en dichtbij

Onze producten halen we zo veel mogelijk van dichtbij. We vinden het belangrijk om te weten wie onze telers, boeren en producenten zijn. Zo garanderen we betrouwbare en kwalitatieve voeding.

4 Verrassend en gevarieerd

We bieden veel inspirerende informatie, met bruikbare tips en lekkere recepten. En we vertellen je meer over onze producten en leveranciers.

5 Eerlijke samenwerking

Onze boeren en telers krijgen een eerlijke prijs, zodat ze milieu- en diervriendelijk kunnen werken en een duurzaam bestaan hebben. We bouwen aan jarenlange relaties en werken samen naar steeds betere producten.

In een gemiddelde winkel werken zo'n vijftien mensen. De winkelverantwoordelijke, fulltimers, parttimers en hulpkrachten. Veruit de meeste medewerkers kiezen er bewust voor om bij Ekoplaza te werken, en die gedeelde visie heeft een groot effect op de betrokkenheid van de medewerkers. Het verloop is dan ook laag; het zijn vooral de hulpkrachten (vaak scholieren) die stoppen met werken bij Ekoplaza omdat ze ergens anders gaan studeren of een andere bijbaan vinden.

LEREN EN BIJBLIJVEN ZIT IN ONS DNA

Sandra Wijnia is als formule-en opleidingscoördinator bij Ekoplaza o.a. verantwoordelijk voor het opleiden en trainen van alle medewerkers: de mensen in de winkels en de mensen op het servicekantoor, zoals het hoofdkantoor in Veghel genoemd wordt. De naam 'servicekantoor' zegt veel over de manier waarop Ekoplaza tegen het kantoor in Veghel aankijkt: ze leveren service aan en staan ten dienste van de winkels.

'De gemiddelde Ekoplaza-winkel is kleiner dan een reguliere supermarkt. Dat vraagt van de medewerkers dat ze breed inzetbaar zijn. Ze werken zowel op de AGF-afdeling (Aardappelen, Groente, Fruit) als achter de kassa, of ze vullen de schappen. Daar is veel (waren)kennis voor nodig, omdat Ekoplaza, en het moederbedrijf Udea, constant in beweging en ontwikkeling is. Leren en bijblijven zit daardoor bijna in het DNA van de organisatie. En dat geldt niet alleen voor kennis over de producten, de verpakkingen en de leveranciers daarachter, maar zeer zeker ook voor bedrijfsveiligheid.'

“ WE VERWACHTEN VEEL VAN ONZE MEDEWERKERS. EN WE WILLEN DAT ZE MET PLEZIER EN PRETTIG KUNNEN WERKEN. DAAR DRAAGT ZO'N PREVENTIETRAINING OOK AAN BIJ. ”

Sandra Wijnia, formule-en opleidingscoördinator bij Ekoplaza



WE WILLEN DAT DE MEDEWERKERS PREVENTIEF HANDELEN. OOK ALS HET GAAT OM HUN VEILIGHEID

Sandra: 'Bij ons staat de veiligheid van onze medewerkers altijd voorop. En dus besteden we veel tijd en aandacht aan BHV-trainingen. Absoluut niet alleen omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Wel omdat we het belangrijk vinden dat onze medewerkers en onze klanten zich welkom en veilig voelen in onze winkels. Daarbij staat handelen om te voorkomen dat er onveilige situaties ontstaan voorop. Preventief onderhoud dus van machines, schuifdeuren, veilig omgaan met snijmesses, goed en veilig stapelen van producten etc. Ook moeten de medewerkers weten wat ze moeten doen als een van hen zich snijdt of valt, een klant onwel wordt of als er brand uitbreekt of de elektriciteit uitvalt.'

'Sinds een jaar of vier trainen we onze winkelmedewerkers ook in omgaan met klanten die ongewenst gedrag vertonen. Dat noemen we bewust geen 'agressietrainingen' maar 'preventietrainingen'. Daardoor verschuift de focus van reactief naar proactief, en van oplossen naar voorkomen. We willen dat de medewerkers preventief handelen, waardoor er een beroep wordt gedaan op hun zelfredzaamheid, ook als het gaat om hun eigen veiligheid. En om dat te kunnen, moeten alle leidinggevenden en de mensen die minimaal 24 uur per week werken van ons deze training volgen. Zij vertalen die nieuwe kennis en vaardigheden dan naar hun collega's, want ook voor hen is deze kennis essentieel. Elk jaar bekijken we per winkel wie er aan de beurt is om de training te volgen. Dat geldt overigens ook voor de BHV-trainingen.'



'In de Preventietraining leren medewerkers ongewenst gedrag te voorkomen, en als dat niet lukt, er goed op te reageren. Zo groeten we de klanten als ze binnen komen. Dat vinden onze klanten fijn, ze voelen zich welkom, en er is even persoonlijk contact. Het onderscheidt ons van de andere supermarkten. En zeker zo belangrijk: de klant weet nu dat hij gezien is. Zo adviseren we klanten ook het winkelmandje te gebruiken omdat dat prettiger winkelt. Dat is natuurlijk zo, maar het heeft nog een voordeel: er is weer even contact. Je bent als klant niet meer anoniem en dat heeft een positieve invloed op gedrag.'

'Maar agressie en ongewenst gedrag voorkomen lukt natuurlijk niet 100%. Al doet de medewerker nog zo de best om onveilige situaties te voorkomen en al hebben we alle preventieve maatregelen genomen, dan nog kan het voorkomen dat een klant agressief gedag vertoont of goederen niet volgens de huisregels wil afrekenen. Hoe reageer je dan? Durf je hem aan te spreken? Wat kun je het beste doen om de situatie positief om te buigen? Wat mag je zeggen en doen in een dergelijke situatie? Waar liggen je eigen grenzen en hoe bewaak je die?

Lastige maar belangrijke vragen die in de training aan bod komen en waarmee de medewerkers ook echt met een acteur gaan oefenen. Hoe spreek je die aardige mevrouw aan die iedere week voor meer dan 100 euro boodschappen doet, maar vandaag vergeet een aantal spullen op de band te leggen? En hoe breng je aan je klant en je collega over dat het naleven van de huisregels er juist voor zorgen dat het prettig en veilig werken en winkelen is bij Ekoplaza?'

“ ALS JE WEET DAT JE DE VAARDIGHEDEN
HEBT OM IN DIVERSE SITUATIES GOED
TE KUNNEN HANDELEN, VOEL JE JE
ZELFVERZEKERDER EN WERK JE FIJNER. ”

en zeker een escalatie te voorkomen. Wij werken altijd met een vaste trainer: Michiel Meijer. Hij kent Ekoplaza en de Ekoplaza-winkels, onze medewerkers, procedures en de manier waarop we onze klant willen bedienen inmiddels heel goed. Michiel traint nu zo'n vier jaar voor Ekoplaza en voor hij begon, heeft hij heel goed uitgevraagd wat wij wilden met de training, wat we van hem verwachtten en wat we wilden bereiken. Michiel werkte in het begin bij Veiligheidstrainingen.nl en zij werden vorig jaar overgenomen door BHV.NL. Daar deed ik al zaken mee, dus nu zit alles bij één opleider. Ideaal en vertrouwd!

De evaluaties op deze preventietraining zijn altijd positief, onze medewerkers hebben echt wat aan de training. Vooral het zelf oefenen met veel voorkomende praktijksituaties ervaren ze als erg leerzaam. Dat is natuurlijk ook de bedoeling. Zoals gezegd: we verwachten veel van onze medewerkers. We willen dan ook dat ze met plezier kunnen werken. Daar draagt zo'n training ook aan bij: als je weet dat je de vaardigheden hebt om in diverse winkelsituaties goed en adequaat te kunnen handelen, voel je je zelfverzekerder en werk je fijner.'

'In de training leren de medewerkers verbale en non-verbale communicatietechnieken om een confrontatie

“ WE NOEMEN HET BEWUST
GEEN 'AGRESSIETRAININGEN'
MAAR 'PREVENTIETRAININGEN'.
DAARDOOR VERSCHUIFT DE
FOCUS VAN REACTIEF NAAR
PROACTIEF, EN VAN OPLOSSEN
NAAR VOORKOMEN. ”

Sandra Wijnia, formule-en
opleidingscoördinator bij Ekoplaza

