

'Stop met het traditionele sollicitatiegesprek'

Koen van Santvoord
Amsterdam

Laatst dronk ik met een bevriende ondernemer een espresso bij ons in de zaak, toen we het kregen over het aannemen van mensen. Weet je wat jullie moeten doen?, zei hij, geen gewone sollicitatiegesprekken meer voeren, maar een meet & greet houden. Mensen zien Oger als een familie. Ze willen niet voor zomaar een winkel werken, maar voor de familie Lusink. Ze willen jullie

Sander Lusink Eigenaar

Bedrijf: Oger

Gevestigd in: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Antwerpen en Enschede

Ondernemer: Sander Lusink (34)

Medewerkers: 120

Omzet 2011: €25 mln

aanraken. En wat krijgen ze als ze solliciteren? Een gesprek met een hr-manager.'

'We werken nu een jaar op deze manier en we zijn er laaiend enthousiast over. Zo'n vier keer per jaar nodigen we tien sollicitanten uit in onze vestiging aan de PC Hoofdstraat; vaak mensen van de modeschool of de hotelschool. We laten ze de winkel zien en de merken die we voeren. Daarna gaan we naar de boardroom op de eerste verdieping, waar we vertellen over ons bedrijf en vragen stellen aan de sollicitanten. Ook laten we ze rollenspelen met elkaar spelen. Ze moeten bijvoorbeeld met z'n tweeën iets verkopen aan een andere sollicitant.'

'Het mooie is dat je meteen de sociale vaardigheden van iemand proeft. Je ziet of iemand introvert of extravert is en of iemand goed kan samenwerken. Dat is in ons vak heel belangrijk. Verkopers werken bij ons niet op commissiebasis, dat gaat niet, want dan worden klanten op rustige dagen uit elkaar getrokken. Onze mensen moeten elkaar juist ondersteunen. De een haalt alvast koffie, terwijl de andere de maat opneemt.'

'Tijdens de meet & greets geven we kandidaten de mogelijkheid



Sander Lusink Foto: Peter Strelitski

om commentaar te leveren op elkaar. Wat deed iemand goed, wat deed iemand minder goed? Het is een soort Idols: mensen moeten zich bewijzen in de groep, zonder een collega naar beneden te halen. Iemand die sociaal is en in zijn kracht staat, is geschikt voor ons bedrijf. Vergis je niet, het is een zwaarvak. We spelen in de ere-divisie van de herenmode, we hebben topclientèle die de allerbeste service verwacht. Niet iedereen is daartegen bestand. Jaarlijks hebben we een verloop van 20%.'

'Sommige sollicitanten vinden de procedure wel mooi; ik zie zegichelen aan tafel. Anderen kruipen in een slachtofferrol. Ik ben autoverkoper geweest, zegt iemand dan. En nu moet ik het opnemen tegen een maatwerkspecialist. Als ik dan uitleg dat servicebeleving extreem belangrijk is bij ons en dat kennis over maten en materialen is aan te leren, zie ik mensen ontdooien. Ik zeg er wel bij dat ze er tijdens de rollenspelen vol voor moeten gaan. Straks in de winkel zijn er ook geen excuses.'

'Je moet een klant kippenvel kunnen bezorgen. Het komt voor dat mensen twee jaar niet in de winkel zijn geweest. Als je dan als verkoper weet te zeggen: fijn dat u

weer bij ons bent, meneer Jansen. U droeg altijd Corneliani. Hier hebt u alvast een espresso, dan haal ik de nieuwe collectie. Dan huilt die klant bijna in de winkel.'

'Verkoop is de levensader van ons bedrijf. We speuren de hele wereld af, van Tokio tot Milaan, naar de mooiste merken. We sponsoren Ajax. Ik kan de mooiste marketingcampagne bedenken, maar als de verkoper zijn werk niet goed doet, staat alles stil. Iedereen die bij ons in de winkel werkt, moet zich dat realiseren. Laatst hebben we een meisje aangenomen voor onze dameszaak. Ze heeft zo veel positieve energie dat ze een enorme impuls gaf aan het team oudgedienden in die winkel. De omzet steeg met 200%. Dat zoeken we.'

'Vroeger kwam het voor dat mensen keurig door de sollicitatieprocedure kwamen, maar in de praktijk toch tegenvielen, omdat het solisten zijn. Ze gingen niet met collega's in gesprek en ze schermten hun klanten af en als ze een dag vrij waren. Dat is vervelend. Je hebt veel tijd in iemand geïnvesteerd en dan moet zo iemand tijdens de proeftijd worden ontslagen. Met die meet & greets zien we veel sneller of iemand bij het DNA-van Oger past.'

