**Gespreksstructuur Service 9+ Sollicitatiegesprek**

**TL 🡪 Kandidaat**

|  |  |
| --- | --- |
| **Stappen** | **Tips** |
| **1. Welkom heten kandidaat** | Voor een jonge potentiële medewerker is een eerste gesprek super spannend. Probeer daarom je gesprekspartner op zijn/haar gemak te stellen.*Loop bijvoorbeeld een rondje door de winkel en bied iets te drinken aan.* |
| **2. Introductie jezelf & onze Albert Heijn** | Door iets persoonlijks te vertellen maak je het vaker minder spannend voor diegene die tegenover je zit. |
| **3. Kandidaat stelt zich voor** | * Leg dit vast op het invulformulier sollicitatie gesprek, bijlage 1.
* Heeft de kandidaat moeite over zichzelf te vertellen? Je kunt een handje helpen door te vragen naar hobby’s, opleiding of gezinssituatie.
* Vraag wat de kandidaat verwacht van het werken bij Albert Heijn.
 |
| **4. Uitleg situatiegericht interviewen** | Door even kort uit te leggen dat we situaties voorleggen overval je de kandidaat hier niet mee. Vertel:* Op welke manier we vragen stellen: door middel van een situatie die zou kunnen plaatsvinden in de winkel. Een zogenaamde: wat zou je doen als…
* Dat we benieuwd zijn hoe hij/zij zal handelen.
* Er geen goed of fout is.
 |
| **5. Situaties bespreken** | * Check eerst bij jezelf of je begrijpt wat precies de situatie en het eventuele 9+ dilemma is, voor je deze voorlegt aan de kandidaat. Pak zo nodig even de service 9+ waarden erbij tijdens je voorbereiding op het gesprek.
* Vergeet niet in te vullen welke situatie je gebruikt op het invulformulier, zodat de (A)SM die het 2de gesprek doet niet dezelfde situaties gebruikt.
* Denk aan het luisteren, samenvatten en doorvragen.
* Probeer op zoek te gaan naar ‘waarom de kandidaat reageert zoals hij reageert?’.
* Lukt het je niet om goed door te vragen?
	+ Vraag dan je (A)SM om tips en feedback. Ook kun je vragen of zij een keer aansluiten bij een volgend gesprek.
	+ In ELM staan 80 zogenaamde ‘learning tools’. Drie daarvan bevatten tips voor sollicitatiegesprekken. Zoek op: *learning tool selectiegesprek* en/of *learning tool STAR* en/of *learning tool luisteren (*voor Luisteren Samenvatten Doorvragen*).*
 |
| **6. Uitleg service 9+** | Nadat je hebt besproken hoe de kandidaat het zou doen in deze situaties ga je uitleggen hoe wij het graag zien bij Albert Heijn. * Vraag of ze nu ze met de service 9+ gedragingen voor zich iets anders zouden doen?
* Vul eventuele opmerkingen n.a.v. de uitleg in op het invulformulier

bijlage 1. |
| **7. Afscheid nemen, bedanken & verslag leggen** | * Vat het gesprek kort samen en vraag aan de kandidaat wat hij/zij ervan vond. Door hier even op terug te komen schep je meer duidelijkheid in deze spannende situatie.

Indien uitgenodigd voor een tweede gesprek* Geef de service 9+ waarden mee aan de kandidaat en geef aan dat ze met de waarden bekend moeten zijn voor het tweede gesprek.
* Maak een afspraak voor vervolggesprek met (A)SM en bedank de kandidaat.
* Rond het invulformulier af en leg in Hireserve je conclusie vast, zodat de (A)SM hier in het volgende gesprek rekening mee kan houden.

Bij afwijzing* Geef de kandidaat heldere feedback bij zijn of haar afwijzing.
* Selecteer in Hireserve dat je de kandidaat afhandelt zonder dat er een automatisch een mail gestuurd wordt. Je hebt de kandidaat immers mondeling afgewezen.
 |
| **8. Aanname?** | Wordt de kandidaat aangenomen na dat het tweede gesprek is gevoerd? Zorg dat je meteen start met het compleet maken van het dossier van deze nieuwe medewerker. * Zoek in SAM: inhoud dossier. Hier komt een document tevoorschijn waar instaat welke onderdelen er allemaal in het dossier moeten van de nieuwe medewerker.

*Let vooral op: kopie twee kanten ID, ondertekenen van contract door zowel supermarktmanager als nieuwe medewerker en een geldige verblijfsvergunning indien nodig. Dit gaat namelijk in de praktijk vaak mis.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Bijlage 1. Invulformulier sollicitatiegesprek**  | Invullen door Teamleider |
| Naam Kandidaat |  |
| Naam Teamleider  |  |
| Datum gesprek |  |
|  |  *Bereid het gesprek goed voor zodat het geen oplees verhaal wordt. Dit maakt het gesprek minder geforceerd voor jou en de kandidaat. Kijk dus eerst naar de gespreksstructuur en de situaties die je gaat voorleggen.* |
| 3. Kandidaat stelt zich voor.(*Hobby’s/opleiding/gezinssituatie*) |  |
| *Check*  | *Heb je al iets over jezelf, het team en Albert Heijn verteld?* |
| 5.1 Situatie :*(noteer functie en nummer)* |  |
| *Check* | *Denk aan* ***L****uisteren,* ***S****amenvatten en* ***D****oorvragen!* |
| 5.2 Situatie :*(noteer nummer)* |  |
|  | *Uitleg service 9+ en gewenst gedrag, vraag wat zou je nu anders doen?* |
| 6. Opmerkingen na de uitleg service 9+ waarden:*(heeft de kandidaat alles begrepen?)* |  |
| Overige opmerkingen: |  |
| Vervolggesprek datum: |  |
| Service 9+ waarden meegegeven? |  |
|  | *Samen met je ASM en collega TL’s heb je afspraken gemaakt over welke informatie relevant is om op terug te komen in een volgend gesprek. Noteer deze informatie in Hireserve.* |
|  | Invullen door (A)SM |
| 5.3 Situatie: |  |
| Overige opmerkingen: |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Bijlage 2. Situatiebeschrijvingen gericht op de service 9+ waarden.** |
|  |

**WAT ZOU JE DOEN ALS?**

*In het werken bij onze Albert Heijn is er voor alle medewerker een ‘spanningsveld’ tussen je ‘reguliere’ taken en het overtreffen van de klantverwachting. Wij zoeken medewerkers die dit kunnen en leuk vinden!*

*Met behulp van onderstaande situaties laat je de sollicitant kennis maken met een van onze belangrijkste waarden, de klant voorop! Daarnaast kun je een goed beeld krijgen of de kandidaat van nature 9+ gedrag in zich heeft. Op welke manier de kandidaat de klant voorop zet etc. Dit maakt het makkelijker om te bepalen of iemand past bij onze Albert Heijn.*

**Medewerker Verkoopklaar**

1. Je komt werken en je leidinggevende geeft aan dat je chips moet vullen. Hij geeft aan dat je dit zo snel mogelijk moet vullen want er is een vrachtwagen met extra veel producten binnen gekomen. Daarnaast is er ook nog eens een zieke collega. Nu komt er een klant en die vraagt waar ze de diepvriesvis kan vinden. Wat doe je?
2. Je werkt op zaterdag in de ochtendploeg. Om 07.45uur krijg je nog een hele lading nieuwe producten van je leidinggevende die je zo snel mogelijk moet vullen. Nu is het pad waar je mee bezig was een enorme rotzooi en de winkel gaat om 08.00uur open. Wat doe je?
3. Je wordt doorgezet naar een pad met je overvolle kar met nieuwe producten om daar te beginnen met het vullen van de doperwten. Aan de overkant van het pad staat je collega met een zelfde kar waardoor het pad erg smal wordt. Een klant probeert met zijn winkelwagen er tussendoor te komen. Daarna probeert de klant een product te pakken op de plek waar jij staat te vullen. Wat doe je?
4. Je staat bij de groenten afdeling te vullen, deze is bij de ingang van de winkel, iedere klant komt hier binnen. Jij bent de eerste medewerker die iedere klant ziet, hoe geef je de klant een welkom gevoel?
5. Je staat de mandarijntjes bij te vullen. Er komt een moeder met 3 kinderen voorbij gelopen die zoekend naar het fruit schap kijkt. Je vraagt aan haar of ze naar iets op zoek is en ze geeft aan: ‘Nou, ik ben aan het denken of ik deze week appeltjes of mandarijnen als schoolfruit meeneem.’ Wat zou je kunnen doen om deze mevrouw te helpen bij haar keuze?

**Medewerker Verkoopafhandeling**

1. Er komt een klant met een kapot product aan je kassa terwijl het heel druk is, wat doe je?
2. Stel je hebt een slecht cijfer op school gekregen en je vindt dit ontzettend vervelend. Hoe zit jij dan bij ons achter de kassa en wat merkt de klant hiervan?
3. Je komt het kassapark op. Je wilt je gaan melden bij je leidinggevende en je ziet dat het heel druk is bij het kassapark. Nu komt er een klant die een moeilijke vraag stelt aan je. Wat doe je?
4. Er komt een klant aan jouw kassa en deze vertelt dat ze een product heeft gekocht dat over de datum was, maar ze heeft geen bon meer. Wat doe je?
5. Je bent een oude mevrouw aan het helpen haar boodschappen in te laden terwijl je merkt dat de rij bij je collega aan de kassa steeds langer wordt. Deze mevrouw haar boodschappen liggen nog grotendeels op de band. Wat doe je?
6. Je staat bij de servicebalie. Er komt een klant met een klacht, hij heeft namelijk een blik Unox soep gekocht waar volgens hem 25% korting vanaf zou moeten gaan. Je kent niet alle bonus aanbiedingen uit je hoofd. Wat doe je?
7. Er komt een jongen aan je kassa samen met zijn broertje. De jongen is duidelijk jonger dan 25, zijn broertje ook. Volgens de wet moet iedereen onder de 25 zich legitimeren bij het kopen van alcohol en tabak. De jongen wil een kratje bier en een paar zakken chips kopen. Zodra jij vraagt van beide jongens om hun legitimatie te laten zien geven ze enorm veel weerstand. Wat doe je?

**Medewerker Verkoop**

1. Je werkt op de broodafdeling en je neemt je collega over die klaar is met werken. Hij vraagt aan jou of je zoveel mogelijk stokbrood wilt afbakken. Er ligt een gezonde druk op de afdeling en je zult prioriteiten moeten stellen. Nu komt er een klant vragen naar bruin brood want dit ligt niet in de schappen. Je weet dat dit er niet meer is. Wat doe je?
2. Je komt op de broodafdeling en vraagt aan je collega hoe de dag is verlopen. Deze vraagt of je uit het magazijn tijgerbrood kunt halen. Op de weg naar achteren zie je dat het proefbordje leeg is, terwijl dit gevuld moet zijn met stukjes appeltaart. Wat doe je?
3. Bij de deli/kaas afdeling komt een klant vragen naar een stuk oude kaas. Je weet dat de oude milner kaas in de bonus is en deze een stuk minder vet is. Wat zou je kunnen zodat deze klant zich boven verwachting geholpen voelt?
4. Er komt een klant naar je toe, ze heeft op aanraden van jouw collega vorige week leverworst gekocht, ze vond dit alleen niet zo lekker. Wat doe je?
5. Er komt een vader met een kindje op zijn arm de deli/kaas afdeling opgelopen. Hij vraagt of je 200gr rookvlees kunt snijden. Wat kun je doen om deze meneer boven verwachting te helpen?

|  |
| --- |
| **Bijlage 3. Service 9+ waarden** |

***Dit is niet de bijlage die je meegeeft aan de kandidaat. De kandidaat krijgt de service 9+ poster (te vinden in SAM, zoek: service 9+ poster).***

Verkoopklaar

* Ik loop nooit in de weg en werk netjes.
* Ik loop altijd met elke klant mee als hij/zij iets vraagt.
* Ik roep altijd een leidinggevende erbij als ik het zelf niet kan oplossen.

\*AGF

* Ieder kind krijgt van mij wat te proeven!
* Ik zal de kwaliteit van de groenten en het fruit nakijken voordat ik begin met mijn karren.

Verkoopafhandeling

* Ik begroet iedere klant met een glimlach.
* Ik stel de klant een servicevraag en probeer een gesprekje aan te knopen.

(Zo niet, dan vertel ik de klant waar het product ligt of ik roep direct een leidinggevende.)

* Ik bel direct naar de klantenservice als ik rijvorming zie ontstaan.

\*Klantenservice

* Ik bedank de klant voor de klacht en los het, boven verwachting, op (daarna zoek ik uit hoe het komt).

Verkoop

* Ik groet iedere klant en benader hem/haar binnen 10 seconden.
* Ieder kind krijgt van mij wat te proeven!
* Iedere klant die misgrijpt of assortiment mist, krijgt van mij een alternatief.
* Iedere klant die misgrijpt op ovenvers Wit/Bruin/Volkoren brood krijgt van mij een gratis alternatief.

Management

* Ik help mijn medewerkers direct als zij hulp nodig hebben met een vraag van een klant.
* Ik los het eerst op voor de klant en daarna zoek ik uit wat de oorzaak was.
* Ik zorg dat het dagelijks zichtbaar is welke klantenverwachtingen wij hebben overtroffen.
* Ik zoek actief naar nieuwe mogelijkheden om klantenverwachtingen te overtreffen.