



# Alles wat je moet weten over **Workforce Management** in 2022

R&R

plan  
people  
smarter

# Alles wat je moet weten over Workforce Management in 2022

**Je personeelsplanning op orde én alle processen eromheen.**



Het hart van een retailbedrijf zijn je medewerkers; ze staan altijd klaar voor jou en voor de klant. Je wilt dus zorgvuldig omgaan met je mensen. Met workforce management zet je hun waardevolle werkkraft optimaal in. Dit zijn de acht meest interessante dingen die je daarvoor moet weten.

Workforce management gaat een stap verder dan 'een goede personeelsplanning'. Je organiseert ook alle processen eromheen, van salarissen tot en met het naleven van wet- en regelgeving. Workforce management betekent dat je de juiste mensen inzet op de juiste tijd en de juiste plaats, zodat jouw retailbedrijf optimaal presteert.



# Maar wat levert workforce management (WFM) je concreet op?

1.

## Je neemt betere beslissingen omdat je alles wéét.

Met WFM-software kun je alles bijhouden wat er speelt in een retailorganisatie. Je hebt altijd inzicht in de omzet, loonkosten, productiviteit en de bezetting.

De data die de WFM-software bijhoudt, geeft je inzichten in je eigen winkelomgeving. Je kunt je eigen resultaten ook vergelijken met die van anderen door middel van benchmarks. Zo kun je veel betere beslissingen nemen over de inzet van je workforce. Een goed WFM-pakket biedt je dus al het gereedschap dat je nodig hebt voor een optimale winkelperformance.

2.

## Een organisatie is veel productiever als de roosters (en alles daaromheen) kloppen.

Je wilt voorkomen dat je te weinig personeel in de winkel hebt rondlopen, want dat kan je omzet schelen. En met teveel medewerkers maak je weer hoge kosten.

Met WFM-software krijg je inzicht in hoeveel mensen je wanneer nodig hebt op de winkelvloer. Zo zorg je dat de capaciteit altijd optimaal is. Concreet betekent het dat je de omloopsnelheid en het serviceniveau van je winkel altijd goed kunt managen. Met WFM-software weet je namelijk veel beter wat je kunt verwachten. Hierdoor verhoog je de productiviteit van je organisatie en verhoog je de tevredenheid van je klanten én je personeel.

### 3.

## **Tevreden klanten die altijd (en op tijd) worden geholpen.**

De klantbeleving verbetert wanneer je winkelbezetting aansluit op de verwachtingen van de klant. Dit klinkt misschien als een detail, maar de klantbeleving is één van de belangrijkste factoren waarom mensen voor jouw winkel kiezen (en niet die van de concurrent).

Een belangrijke pijler van de klantbeleving is bijvoorbeeld of er voldoende kassapersoneel is zodat er snel afgerekend kan worden. Zo bied je met een slimme planning een top winkelervaring en blijf je de concurrent een streepje voor.

### 4.

## **Tevreden medewerkers die graag voor je klaar staan.**

Het is niet altijd makkelijk om personeel te vinden dat goed bij je past. Ondertussen zijn je medewerkers wel de mensen die het verschil maken in de winkel. Daarom is de betrokkenheid en tevredenheid van je mensen belangrijk.

Met een goed WFM-pakket bied je werknemers flexibiliteit en kunnen ze hun eigen input geven. Ze zijn zelf 'in control' over bepaalde zaken en dat geeft mensen vaak rust en ruimte. Direct toegang tot hun eigen rooster, diensten ruilen (of overnemen), beschikbaarheid doorgeven en inzicht in gewerkte uren en verlof, het kan allemaal. Daarbij kun je via het WFM-systeem ook heel makkelijk communiceren met het management en de medewerkers onderling. Hierdoor wordt het veel makkelijker om de planning op orde te houden en dat scheelt enorm in de betrokkenheid en de tevredenheid van je personeel.

### 5.

## **Grip op je loonkosten én de prestatie van de winkel.**

De loonkosten in balans houden met de omzet van je winkel is één van de grootste uitdagingen van de retailbranche. Salarissen zijn veruit de grootste kostenpost van winkels. Met goed workforce management krijg je inzicht in de loonkosten en in de opbouw daarvan. Vervolgens kun je kijken waar je kunt besparen en kun je de winkelperformance verbeteren door te sturen op lagere kosten.

Zeker bij grote volumes kunnen relatief kleine besparingen een groot verschil maken. Zo krijg je grip op de kosten en de prestatie van de winkel.

6.

## **Één centraal punt voor alle informatie scheelt dubbel werk.**

Uiteindelijk heeft workforce management ook veel te maken met personeelsbeleid (HRM) en de administratieve processen van een organisatie. Je wilt uiteindelijk voorkomen dat je alle gegevens in drie verschillende systemen moet zetten.

Een goed WFM-pakket wordt gekoppeld met bestaande HRM- en administratiepakketten. Zo wisselen de verschillende systemen de juiste gegevens uit en hoef je gegevens nooit meer (drie-)dubbel in te voeren.

7.

## **Je volgt alle regels en zorgt dat persoonsgegevens veilig worden bewaard.**

Met veel verschillende typen medewerkers moet je continu rekening houden met uiteenlopende wet- en regelgeving. Maar hoe zorg je ervoor dat je die ook altijd naleeft? Met een goed WFM-pakket wordt dat grotendeels automatisch gecontroleerd. De software geeft zelf waarschuwingen of blokkeert bij een eventuele overtreding. Zo loop je veel minder risico op het overtreden van de wet- en regelgeving zoals de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) of de Arbeidstijdenwet.

Daarbij zorgt het WFM-pakket ook dat alle informatie in het systeem goed is beveiligd. In het systeem staan persoonsgegevens waarvan je de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit altijd moet waarborgen. De leverancier van het WFM-pakket heeft hiervoor een informatie-beveiligingsbeleid en is hiervoor bij voorkeur ook voor gecertificeerd door een derde onafhankelijke partij.

8.

## **Je bent altijd goed voorbereid en kunt snel schakelen.**

De toekomst kunnen we niet voorspellen, maar met een WFM-pakket zorg je wel dat je altijd goed voorbereid bent. Workforce management krijgt steeds meer een strategische rol binnen organisaties. Met een goed WFM-pakket kunnen organisaties strategische keuzes maken en die direct uitvoeren op de winkelvloer. Zo blijft je organisatie flexibel en kun je snel inspringen op een verandering in de vraag of het aanbod.

# Wil je meer weten over workforce management?



De mogelijkheden zijn eindeloos. We gaan graag met je in gesprek en kijken met je mee.

## R&R Workforce Management

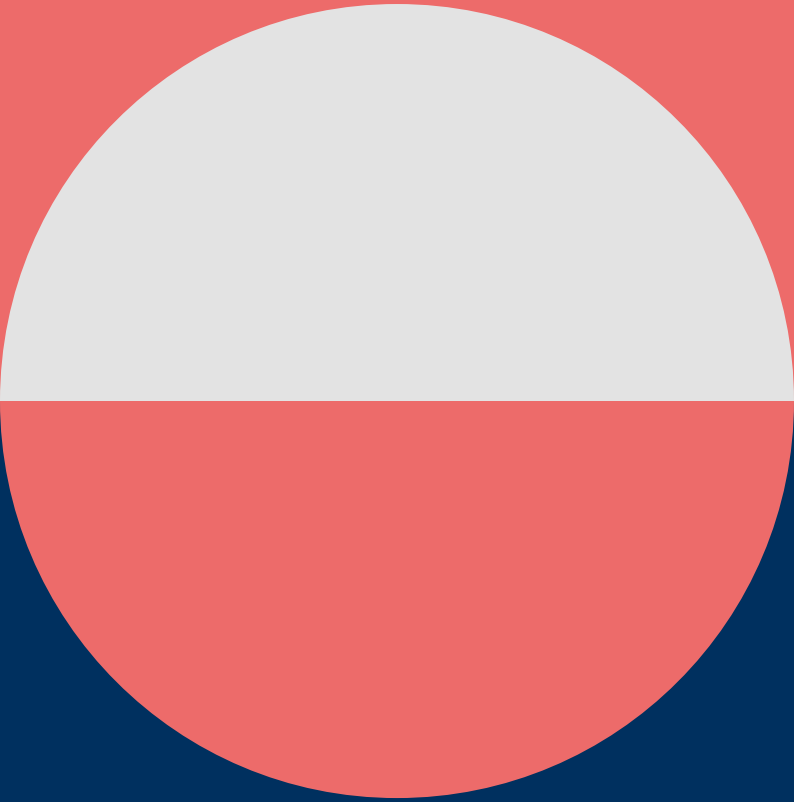
De Smalle Zijde 39  
3903 LM Veenendaal

**T** +31 (0)318 58 28 28

**E** [info@rr-wfm.com](mailto:info@rr-wfm.com)

[www.rr-wfm.com](http://www.rr-wfm.com)





plan  
people  
smarter