

Manager Service

Scherp oog voor klant en innovatie

“Als Manager Service ben ik vaak het eerste aanspreekpunt voor de klant. Ik zorg voor een persoonlijke en fijne winkelervaring. Op een afstandje zie ik al wat een klant nodig heeft en dan stap ik erop af om te helpen. Klanten zijn gewend om steeds meer zelf te doen, maar persoonlijke aandacht maakt altijd het verschil. Telkens probeer ik met mijn team de puntjes nog verder op de i te zetten. Daarbij maken we natuurlijk volop gebruik van alle digitale tools die we hebben. Mijn dag kan niet meer stuk als klanten tevreden de winkel verlaten, of ze dat nou via de kassa of de zelfscan doen.”



Jij als Manager Service

Je spant de kroon met de AH-app en rekenen hun boodschappen steeds vaker zelf af. De rol van jou en je team verandert ook. Je moet de technologie kennen en klanten op weg kunnen helpen. Echt contact met de klant is steeds belangrijker. Daar maken jij en je team het verschil. Jij loopt voorop in de digitale vernieuwing en neemt je team en de klanten hierin mee. Dat vraagt om lef, energie, én nieuwsgierigheid.

Voorop in alle ontwikkelingen

Nergens in de winkel gaan de digitale ontwikkelingen sneller dan op de afdeling Service. Klanten kiezen voor gemak. Ze sparen zegels met de AH-app en rekenen hun boodschappen steeds vaker zelf af. De rol van jou en je team verandert ook. Je moet de technologie kennen en klanten op weg kunnen helpen. Echt contact met de klant is steeds belangrijker. Daar maken jij en je team het verschil. Jij loopt voorop in de digitale vernieuwing en neemt je team en de klanten hierin mee. Dat vraagt om lef, energie, én nieuwsgierigheid.

Altijd een prettige winkelervaring

We willen de klant op elk moment van de dag dezelfde fijne winkelervaring bieden. Jij en je team zorgen voor een vlotte doorstroming bij de kassa. De controles bij zelfscan en scan & go worden voor je zorgvuldig en vriendelijk uit. Samen met de Manager Operatie minimaliseer je de voorraadverschillen in jouw winkel. Waar nodig werk je samen met de Sales & Service Manager in je district om de performance van jouw team te optimaliseren. Jij kent het percentage klanten dat hun geregistreerde Bonuskaart gebruikt en zorgt ervoor dat het stijgt.

Een sterk team bouwen

Jij zorgt ervoor dat je Shiftleiders en Caissières zich kunnen focussen op de klant en de rest van hun werk. Daarvoor maak je de planning en je bouwt een sterk team. Je staat op de werkvloer en gebruikt je tijd om je team coachen op klantvriendelijkheid en het beter uitvoeren van de processen.

Midden op de vloer

Je neemt je team mee in de resultaten van de afdeling en geeft constructieve feedback. Ook zorg je voor de beoordelingen van het team en je neemt nieuwe collega's aan die echt bij het team passen. Net als jij zijn ze servicegericht en staan ze open voor vernieuwing. Met tijd en aandacht voor iedereen zorg je voor een hoge betrokkenheid en veel werkplezier. Samen ga je voor een glimlach van onze klant, iedere dag weer.

Jij in het management-team

Jullie weten van elkaar wat er speelt en stemmen alle acties af. Samen dekken jullie de openingstijden af. Wanneer je collega's er niet zijn neem je hen waar op de andere afdelingen. Dan ben je ook het aanspreekpunt voor hun Shiftleiders en medewerkers.

Eén team, één plan

Samen met de Supermarktmanager en je collega managers draai je de winkel als één team.

Voorbeeld voor het hele winkelteam

Als managementteam zijn jullie het voorbeeld van een sterk team. Jullie plezier is aanstekelijk voor alle collega's. Creëer samen een open werksfeer. Geef elkaar feedback op gedrag en resultaat. Zo halen jullie het beste uit jezelf en uit jullie teams.

Samen voor klantimpact

Het startpunt is het leven van de klant. Dankzij jullie geniet de klant altijd van een fijne winkelervaring. Je helpt waar je kunt met oprechte interesse in de klant. Samen voor klantimpact!

