

Research Les 2: Interview

Interview Vragen:

- Kunt u definiëren waar het bezorgproces precies begint en eindigt in jullie bedrijfsvoering?
- Welke verschillende rollen en personen zijn direct of indirect verantwoordelijk voor een succesvolle bezorging, en hoe communiceren zij met elkaar?
- Kunt u stap voor stap beschrijven hoe een order wordt afgehandeld vanaf het moment dat de pizza de oven verlaat tot het moment dat de bezorger vertrekt?
- Wat zijn de meest voorkomende knelpunten of frustraties die bezorgers rapporteren met betrekking tot hun dagelijkse werkzaamheden?
- Wat is de aard van de meest frequente klachten die jullie ontvangen over de bezorging, en welke patronen zijn hierin te herkennen?
- Op welk specifiek punt in de overdracht (van de orderontvangst tot het vertrek van de bezorger) ontstaan de meeste opstoppingen, en waardoor wordt dit veroorzaakt?
- Hoe verschilt de werkwijze en de personele bezetting tijdens piekmomenten ten opzichte van rustige uren, en welke invloed heeft dit op de voorspelbaarheid van de bezorgtijd?
- Welke factoren buiten het standaardproces (zoals foutieve adresgegevens, verkeersdrukte of technische storingen in het ordersysteem) hebben de grootste impact op het overschrijden van de beloofde bezorgtijd?

Feedback:

- **Regie en Flow:** De rode draad in het gesprek kan sterker. Momenteel voelt de opzet nog wat fragmentarisch aan door een opeenvolging van losse vragen zonder natuurlijke overgangen.
- **Sturing:** Er is meer sturing nodig om te voorkomen dat de gesprekspartner (Frans) het verloop van het gesprek volledig bepaalt.
- **Verdieping:** De focus mag verschuiven naar meer gerichte vervolgvragen. Door actiever door te vragen op de antwoorden van de gesprekspartner, wordt voorkomen dat er enkel met 'ja' of 'nee' wordt geantwoord.
- **Relevantie en Timing:** De timing en relevantie van de vragen kunnen scherper worden afgestemd op het doel van het gesprek.
- **Positionering:** Een proactievere houding is wenselijk om te voorkomen dat we worden overrompeld door de gesprekspartner.
- **Doelstelling:** Het is essentieel om vooraf de centrale doelstelling ("Wat willen we bereiken?") scherper te definiëren, zodat dit de leidraad vormt tijdens het gesprek.

De gevonden problemen:

- Order soms niet compleet.
- De kok vergeet goed te labelen/ labelt verkeerd.
- Orders worden niet goed bij elkaar gehouden.
- Orders worden niet gecontroleerd.
- Accu's van (bezorg)fietsen zijn soms leeg, fietsen worden niet opgeladen en er is geen controle.
- Pizza's worden niet snel genoeg in de warmhoudbox gestopt.
- Geen goede routebeschrijving voor bezorging; Er is een in-house navigatiesysteem, echter wordt deze niet altijd gedownload.