

STARR-formulier Communicatief vermogen

Het bewijs betreft:

0 een beschrijving van een concrete ervaring.

Het bewijs heeft betrekking op:

Communicatief vermogen

Datum bewijs: 2016 - 2018

S

Situatie:

- Gigantische feesten in de Horeca kunnen onmogelijk zonder goede communicatie en voorbereiding goed verlopen. Vandaar dat ik op mijn werk goed moet kunnen luisteren en verwerken van iedereen van plan is en wat de bedoeling is. Ook moet er duidelijke communicatie zijn tussen mij en de klanten, wat de wensen zijn en waar ik op moet letten.
- De personen die hier mee te maken hebben zijn mijn managers en collega's, dit komt omdat ik en mijn collega's goed moeten kunnen omgaan met de leidinggevende om te weten wat er gedaan moet worden en hoe dat moet. Ook moet ik met mijn collega's onderling een beetje kunnen inspelen om hun werkstijl en tempo, wat allemaal een vorm zijn van communicatie.

T

Taak:

- Op een feest zijn er verschillende mogelijk taken; Barman, Runner(bar vullen), afruimen, ect.
- Deze taak(en) doe ik zelfstandig of in een teamverband.

A

Activiteiten:

- Bij elke partij gebeurt er meestal hetzelfde; briefing, opbouw, feest, afbouw. Met goede voorbereiding en communicatie is dit een probleemloos proces, maar vaak komen we nog veel problemen tegen omdat iemand iets is vergeten of dat er ergens in de voorbereiding miscommunicatie is.
- Elke werkdag krijg ik een taak, die kan heel breed zijn maar ook heel gericht. Maar wat heel belangrijk is is dat je rekening houdt met de rest. Je kunt als afwasser niet sneller werken zodat je eerder naar huis kan, want de hele avond zal er nieuwe afwas komen. Hier moet goede communicatie over zijn. Ook naar de mensen toe moet er aandacht zijn, zo word er snel duidelijk wie er vegetarisch is en moeten alle collega's goed communiceren wie weer heen gaat aan de hand van klanten hun wensen.

R

Resultaat:

- De avond komt altijd wel tot zijn eind, met nooit een opdrachtgever die ontzettend boos op de verantwoordelijken voor het feest.
- De opdrachtgevers geven aan het eind meestal feedback over de avond, omdat die person(en) ons dan heeft betaald. Heel vaak kom ik tegen dat de opdrachtgever het een hele succesvolle avond vond, zelfs al waren er wat problemen. De manager vermeld vervolgens de feedback aan de werknemers en melden ook vaak dat we goed werk hebben geleverd.
- Een geslaagde avond betekent vaak dat er een vervolg komt op het feest, want de meeste organisaties geven jaarlijks een feest voor het personeel.

R

Reflectie:

- Zonder goede communicatie zou deze situaties nooit goedkomen, er zou heel veel mis gaan achter de schermen en de klanten zouden nooit tevreden zijn omdat er niet naar hun geluisterd wordt. De complexiteit is misschien niet enorm, maar bij elke opdracht zijn er wel nieuwe challenges waar ik mezelf verbeter of waar ik een manier vind om beter achter de wensen kom van de klant.

- Bij veel partijen zijn er meerdere managers of aanspreekpunten die rondlopen en die aanwijzingen kunnen geven of die mij kunnen aansturen, maar heel vaak kom ik tegen dat deze managers niet hetzelfde idee hebben over de aanpak van een opdracht. Dus heel vaak krijg ik meerdere manier die meestal tegenstrijdig zijn. Voortaan luister ik naar de persoon die echt “de baas” is van die avond, want ik heb vaak genoeg op mijn dak gekregen omdat ik het verkeerde aan het doen was omdat een andere manger mij op een andere manier aanstuurde.

Referentie

Naam: Hermitage amsterdam, Hotel barbizon palace, Stadschouwburg amsterdam

Functie:

Telefoonnummer: