

Zo maak je van jouw personeel je visitekaartje

PERSONEEL MET PASSIE: DE NIEUWE STANDAARD IN GASTVRIJHEID

Het geheim van betrokken personeel? “Dat zit ‘m niet alleen in horeca-ervaring, maar vooral in enthousiasme, passie, groei en expertise”, aldus Denzell Denneboom, eigenaar van Served with Passion. Samen met Japheth Bediako bouwt hij aan een duidelijke visie: “Kijk verder dan ervaring! Besteed tijd en aandacht om iemands échte potentie te zien. Alleen zo zorg je voor gepassioneerd én enthousiast personeel.”

Tekst **Alon Winnen** Beeld **Served with Passion**

Served with Passion ontstond uit Dennebooms liefde voor de horeca. “Op mijn vijftiende maakte ik kennis met de horeca. Ik groeide door als leidinggevende op de vloer, in de keuken en achter de bar. Zo maakte ik kennis met allerlei soorten evenementen en uiteenlopende werkzaamheden, van cocktail shaken tot projectmanagement.”

In 2016 ontmoette Denneboom Bediako. “We deelden meteen dezelfde visie: vanuit onze horeca-ervaring zagen we dat dingen anders moesten. Handelen vanuit passie en plezier staat daarin centraal.” Samen begonnen de mannen Served with Passion: een partner in hospitality en horecapersoneel die haar werknemers verbindt met de bedrijfscultuur van haar opdrachtgevers, om zo het gemiddelde horecaniveau in Nederland te verhogen.

OPDRACHTGEVERS EN KERNWAARDEN

De opdrachtgevers van Served with Passion zijn zeer divers: van iconische locaties als Capital C en Paleis Soestdijk tot fine dining restaurants, zoals Wolf Atelier. Maar ook evenementen van merken als Porsche, Sanpellegrino en Mugler. Bediako: “We hebben in Ahoy Rotterdam ook het VIP-gedeelte van North Sea Jazz verzorgd. En het welbekende Vrienden van Amstel Live.” Served with Passion is SNA- en ABU-gecertificeerd en biedt betrouwbare, op maat gemaakte



Served with Passion verzorgt interne en externe trainingen voor personeel en opdrachtgevers.

te oplossingen. Het bedrijf levert personeel en focust op perfecte afstemming van getrainde medewerkers op de unieke behoeften van klanten. Ook helpt het horecauitzendbureau met projectmanagementdiensten. Zo wordt het hele gastvrijheidsproces efficiënt beheerd:



Personeel met passie.



Served with Passin maakt gebruik van tools als het DISC-model.

van planning tot uitvoering. Kortom: Served with Passion weet met recht hoe je met enthousiast personeel een nieuwe standaard in gastvrijheid biedt. Dat doet het bedrijf vanuit hun vier kernwaarden: enthousiasme, passie, groei en expertise, die in de volledige employee journey terugkomen.

ENTHOUSIASME: HET EERSTE SELECTIEPROCES

De grondbeginselen voor goed personeel? Dat zijn volgens Denneboom en Bediako enthousiasme en intrinsieke motivatie. “Enthousiasme is de drijvende kracht die medewerkers verbindt met hun werk. En dat enthousiasme draagt ook bij aan de algehele sfeer in een hotel of tijdens evenementen. Dat merken gasten direct op!”

Personeel enthousiasmeren begint met een goed verhaal. Een verhaal dat je meteen in het eerste gesprek met een potentiële nieuwe medewerker goed wilt vertellen. “Dat zorgt bij je personeel direct voor een stukje ‘feeling’ bij je organisatie”, benadrukken Denneboom en Bediako. “Zie een kennismaking dus ook als een eerste inkijkje in je bedrijfsverhaal. Het is ook belangrijk om niet alleen naar werker-ervaring te kijken, maar ook te bekijken wie de persoon is en te ontdekken wat diegene beweegt. Bekijk de sollicitatieprocedure vanuit een breder perspectief. Met een beetje mensenkennis ontdek je meteen of je sollicitant enthousiast is en potentie heeft. We merken dat deze aanpak goed werkt; van onze opdrachtgevers horen we namelijk vaak dat ons personeel écht enthousiast is en je dat terugziet in de reacties van gasten.”

PASSIE: OPRECHTE BETROKKENHEID CREËREN

Passie is volgens Served with Passion de tweede stap. “Zorg dat medewerkers de waarde en achtergrond van de werkplek begrijpen”, zegt Denneboom. “We zien vaak dat mensen ergens werken, zonder te weten waarom dat werk bijzonder is. We zorgen dat ons personeel zich altijd verbonden voelt met de locatie en de sfeer erachter.”

Served with Passion werkt ook met een unieke werkwijze: de 1-op-7-aanpak. “Op elke zeven medewerkers, zorgen we altijd dat er één leidinggevende of vertrouwenspersoon aanwezig is. Deze persoon ondersteunt en neemt indien gewenst werk uit handen van de leidinggevende vanuit het hotel of het evenement. Zo zie je meteen een stukje passie en enthousiasme terug, en zorg je dat ook grotere teams als één geheel aan de slag gaan.”

GROEI: RUIMTE VOOR PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

De derde kernwaarde is groei. En dat biedt Served with Passion met op maat gemaakte trainingen. “Het draait niet alleen om vakken-nis en ervaring, maar ook om persoonlijke ontwikkeling”, vertelt Denneboom. Bediako vult aan: “Om dit te bereiken zetten we interne en externe trainingen in en maken we gebruik van tools als het DISC-model. Het is namelijk belangrijk om een gebalanceerd team te hebben met verschillende kwaliteiten en eigenschappen. We hebben daarnaast maandelijks



Eigenaar Denzell Denneboom zet de toon.

“Enthousiasme is de drijvende kracht die medewerkers verbindt met hun werk”

een interne training voor ons team en geven ook op maat gemaakte externe trainingen op locatie bij opdrachtgevers.”

EXPERTISE: DE OPTELSOM VAN ALLE WAARDEN

Door enthousiasme, passie en groei consequent te stimuleren, ontwikkelt Served with Passion een team van echte experts. “Je kunt iemand niet in een rol duwen die niet past bij zijn talenten en persoonlijkheid. Wij creëren een omgeving waarin iedereen zijn eigen weg kan vinden en zijn expertise kan versterken”, aldus Denneboom.

Served with Passion laat zien dat personeel meer is dan alleen een gezicht. “Passie brengt mensen verder dan functieomschrijvingen”, besluit Bediako. “We willen dat onze mensen een onvergetelijke ervaring creëren, voor zichzelf én voor gasten.” Voor hoteliers die geïnspireerd raken door hun aanpak, geldt maar één boodschap: kijk naar de potentie van een persoon. Zo creëer je personeel met passie. ■



Mede-eigenaar Japheth Bediako geniet.