

A photograph of a male server in a dark shirt and denim apron, smiling and holding a tray of food. The background shows a restaurant interior with warm lighting and other patrons. A large teal diagonal shape is overlaid on the left side of the image.

UKGTM

UKG voor de Horecasector

Intelligente People Operations- oplossingen die je
Personeelsbestand Zelfstandiger Maken

Belangrijke Kansen voor de Horecasector

Ondernemingen die binnen de horecasector actief zijn, worden net als iedere andere industrie beïnvloed door recente economische onzekerheden, zoals recessie en oplopende inflatie. Toch is het juist deze sector die ondanks alle tegenslagen groeit, iets wat natuurlijk mede te danken is aan het feit dat consumenten na afloop van de pandemie extra veel uitgeven aan recreatie en reizen. Hoewel consumenten minder geld aan andere zaken uitgeven, zien we dat horecabedrijven optimaal profiteren van het toenemende aantal vakantiegangers, personeel dat weer naar kantoor terugkeert, thuiswerkenden die tijdens de werkdag liever een café opzoeken om hun taken uit te voeren en ga zo maar door. Deze factoren zorgen er dan ook voor dat de horecasector momenteel kan herstellen van de klappen die het tijdens de pandemie heeft opgelopen, en de kans krijgt om de misgelopen omzet van de afgelopen twee jaar ruimschoots in te halen.

Hoewel de horecasector dus best goed presteert, dienen bedrijven in de sector alsnog op zoek te gaan naar een manier om deze golf aan inkomsten optimaal te benutten. Dit is dan ook het uitgelezen moment voor dergelijke ondernemingen om hun concurrentiepositie op de lange termijn te verankeren, maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan, want ondanks dat de sector het momenteel goed doet, zijn er ook een aantal uitdagingen die moeten worden overwonnen. Klanten hebben tegenwoordig namelijk veel hogere verwachtingen van horecagelegenheden en andere bedrijven binnen de industrie. Men verwacht een uitstekende service en wil meer dan ooit mooie herinneringen aan uitjes en etentjes overhouden. Het is dan ook niet afdoende om aan de verwachtingen van klanten te voldoen – deze moeten namelijk iedere keer weer overtroffen worden om de huidige situatie optimaal te benutten en een goede concurrentiepositie te waarborgen. Horecabedrijven dienen ervaringen dus te personaliseren, een uitmuntende service te verlenen en net een stap verder te gaan om een positieve en memorabele ervaring voor de consument te creëren.

Het is essentieel dat personeel zelfstandig kan handelen en productief is, want alleen zo kan je bedrijf een ongekende klantenservice verlenen. Toch blijft het aantrekken en behouden van talenten een hele uitdaging, en dit wordt nog eens verergerd door de huidige economische situatie. Ondernemingen moeten dus de productiviteit verhogen en de kosten verlagen om winstgevend te blijven en hun concurrentiepositie veilig te stellen. Het stroomlijnen van operaties, de optimalisering van de wijze waarop personeel wordt ingezet en het benutten van ondersteunende technologieën kan dan ook uitkomst bieden, en je bedrijf helpen om deze belangrijke doelstellingen te behalen. Bovendien is het cruciaal dat er altijd aan compliance en veiligheidsvoorschriften wordt voldaan.

Horecabedrijven doen er dus goed aan om een weldoordachte planning te maken en een datagedreven aanpak te hanteren om deze uitdagingen het hoofd te bieden. Door technologieën in te zetten om people operations te innoveren en personeel meer autonomie te geven, kan je onderneming dergelijke uitdagingen overwinnen, en ook bij eventuele toekomstige interne of externe veranderingen het hoofd boven water houden. Laten we dieper ingaan op de uitdagingen waar de horecasector mee te maken krijgt, en ontdekken hoe technologieën je people operations innoveren en een cruciale bijdrage leveren aan het creëren van een toekomstbestendige, verbeterde concurrentiepositie.



Ondernemingen met een hogere medewerkersbetrokkenheid draaien 22% meer omzet, zijn 21% productiever en hebben veel minder personeelsverloop.

– Gallup

Daadkrachtig Inspelen op Uitdagingen

Organisaties die zwaar op klantgericht personeel leunen; denk aan hotels, resorts, casino's, restaurants en andere horecagelegenheden, dienen gebruik te maken van innovatieve oplossingen – voor bijvoorbeeld tijdsregistratie, personeelsplanning, taakmanagement, HR, payroll en analytics – om alle uitdagingen op het gebied van people operations aan te gaan, een uitstekende serviceverlening aan klanten te bieden en zowel de omzet als de klantloyaliteit te verhogen.

Gemotiveerde en goed presterende personeelsleden aantrekken en behouden

Het is momenteel lastig om nieuwe talenten te werven en te behouden, en hoewel dit enigszins aan de huidige economische situatie te wijten is, spelen ook de hoge verwachtingen die potentiële werknemers van hun nieuwe werkgevers hebben een rol. Personeel wil een beter salaris, flexibelere werkschema's en een inclusieve en diverse bedrijfscultuur. Voorafgaand aan de pandemie groeide het aantal banen in het restaurantwezen twee keer zo snel als in andere sectoren, maar er was veel personeelsverloop en ook met de werknemersbetrokkenheid was het niet best gesteld. Volgens een survey van Gallup was het personeelsverloop in de horecasector zeer hoog, en bedrijven kregen dan ook te maken met een verloop van maar liefst 103% tot 150%. Tegenwoordig heeft het bedrijfsleven dankzij de pandemie geleerd hoe het op onzekerheden moet inspelen, en zijn er andere uitdagingen waar firma's in de horecasector mee moeten leren omgaan. Zo dienen er hogere lonen te worden betaald om ervoor te zorgen dat medewerkers voor diensten blijven komen opdagen, en moeten bedrijven personeelsleden blijven inzetten die misschien niet de uitstekende service bieden die de hedendaagse consument verwacht. Deze uitdagingen leiden dan ook tot onverwacht hoge arbeidskosten, inefficiënties en problemen op het gebied van klanttevredenheid. Tel daar kleine winstmarges bij op en je begrijpt waarom bedrijven hun uiterste best doen om een populaire werkgever te worden.

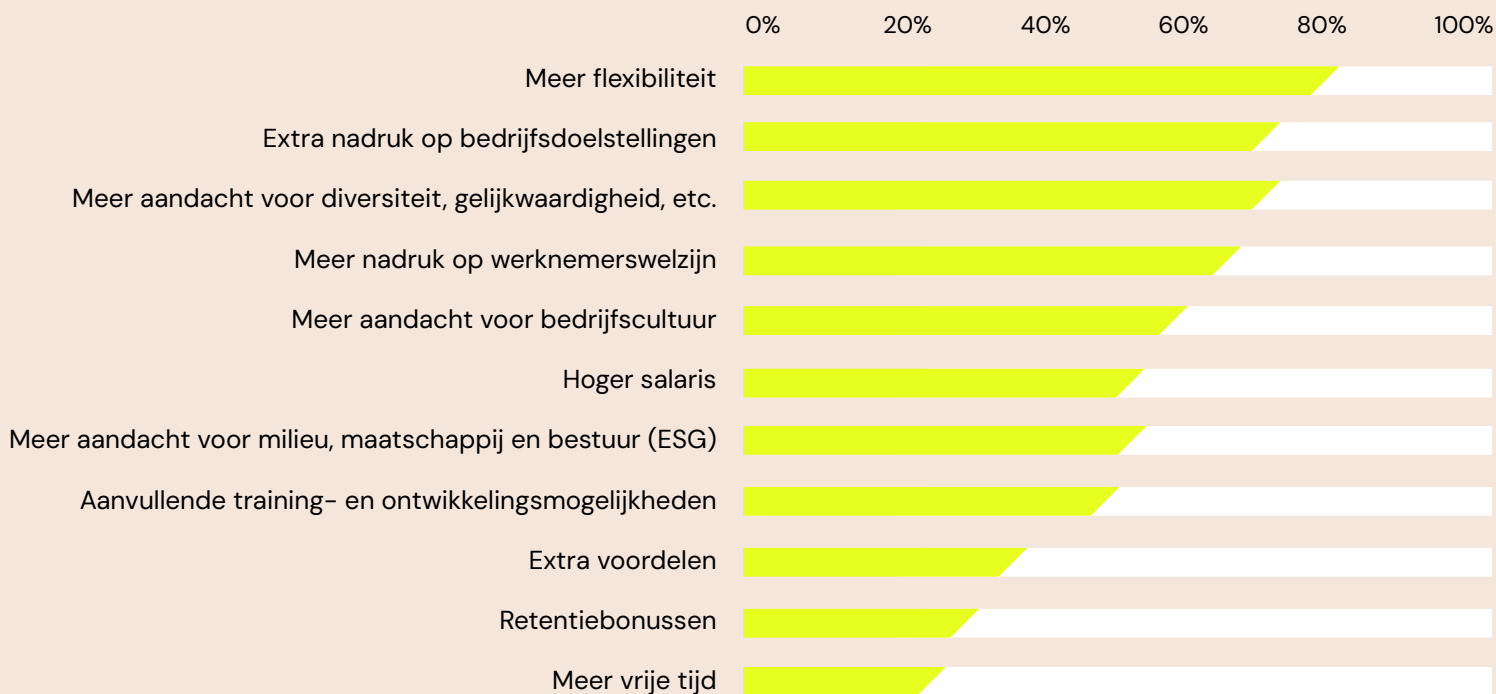


Wat kan jouw bedrijf doen?

De UKG People Operations-oplossingen bieden tools en technologieën die je in staat stellen om nieuwe teamleden snel en op eenvoudige wijze te werven en te onboarden. Deze oplossingen geven nieuwe werknemers ook nog eens meer controle over hun eigen werkroosters, en zorgen ervoor dat je geoptimaliseerde personeelsplanningen kunt samenstellen die aan al je zakelijke behoeften voldoen en op de voorkeuren van je personeelsleden zijn afgestemd. Dit creëert dan ook een win-winsituatie, aangezien je medewerkers meer tevreden en betrokken zijn, waardoor ook je klanten een positievere ervaring hebben en je omzet dus toeneemt.

- Het is belangrijk dat het voor potentiële kandidaten gemakkelijk is om te solliciteren, een baanaanbod te accepteren en het onboardingsproces op efficiënte wijze te doorlopen – dit verlicht de werkdruk van managers namelijk aanzienlijk, omdat er veel minder papierwerk aan dergelijke processen te pas komt. Slimme tools voor de documentaanmaak versnellen je recruitmentprocessen en stroomlijnen onboardingsprocessen door middel van een gepersonaliseerde ervaring per functie, om zo talenten aan te trekken, nieuwe werknemers op passende wijze te verwelkomen en hen razendsnel in te werken.
- Betrokken personeelsleden zijn productiever en zetten zich volledig in voor het succes van je firma. Door handige mobiele tools aan je werknemers te bieden waarmee ze op ieder mogelijk moment digitale toegang tot benodigde informatie, AI-gestuurde pulse surveys en accurate payrolldocumenten krijgen, creëer je een meer verbonden, betekenisvollere employee experience. Arbeidskrachten zijn zo zelfstandiger, voelen zich meer gewaardeerd en gemotiveerd, en blijven hierdoor ook langer bij je firma werken. Bovendien biedt UKG Talk een uniek, verbindend communicatiekanaal dat werknemers kunnen gebruiken om met elkaar te overleggen, surveys af te nemen en het over gedeelde interesses, hobby's, etc. te hebben. Daarnaast krijgt je personeel via hun mobiele apparaat op eenvoudige wijze toegang tot deze tool, en kunnen ze deze dus vanaf iedere plek gebruiken – of ze zich nu bij de receptie, achter de kassa, bij de schoonmaakkploeg, in de backoffice of op een andere werkplek bevinden. Aangezien gebruikers niet over een e-mailadres van je bedrijf hoeven te beschikken, creëert UKG Talk een perfect gebalanceerd, inclusief communicatiesysteem waar ook oproepkrachten en tijdelijke arbeidskrachten volledig gebruik van kunnen maken.
- Uit verschillende onderzoeken die door UKG en adviesbureaus zijn uitgevoerd, blijkt dat arbeidskrachten vooral behoefte hebben aan flexibele werkomstandigheden en een hoger salaris, en ze beoordelen potentiële nieuwe werkgevers op basis van deze criteria. CEO's zien dit inmiddels ook in, en maken flexibiliteit dan ook hun prioriteit om meer toptalenten aan te trekken en te behouden (Fortune). De oplossingen van UKG maken gebruik van AI om aan de hand van de voorkeuren van personeelsleden forecasts en personeelsplanningen tot stand te brengen. Bovendien verlenen ze arbeidskrachten digitale toegang tot werkroosters en bieden ze je personeelsleden de mogelijkheid om zich op eenvoudige wijze voor diensten aan of af te melden, shifts met collega's te ruilen, verlof aan te vragen en voorkeuren voor bepaalde werktijden of werkplekken door te geven. Kortom, de oplossingen bieden een ongeëvenaarde flexibiliteit waar zowel werknemers als werkgevers baat bij hebben.

De initiatieven die CEO's de afgelopen 12 maanden hebben geïmplementeerd om talenten te werven en te behouden



Optimaliseer Bedrijfsprocessen en Boost de Productiviteit

Technologische ontwikkelingen, de opkomst van omnichannel-modellen (zoals bezorging door derde partijen) en de doorlopende verandering van wetten en reguleringen die betrekking op de horecasector hebben, zorgen ervoor dat systemen en processen razendsnel gedateerd raken. Hierdoor beschikken operators niet langer over het benodigde overzicht en is het lastig om verantwoordelijkheid voor vrijwel ieder aspect van de bedrijfsvoering te nemen. Dit is een kwalijke zaak, want operators moeten vanzelfsprekend in staat zijn om de gegevens en analyses omtrent hun personeelsbestand volledig te begrijpen om goede beslissingen te kunnen nemen. Er is tegenwoordig dan ook veel meer overlap tussen de activiteiten van HR en personeelsbeheer, aangezien arbeidsgerelateerde forecasts net zo belangrijk zijn als forecasts van voedselkosten, bevoorrading en de klantvraag. Menig operator ziet arbeidskosten nog steeds als een statisch getal, maar dit is al een tijd niet meer het geval. Als arbeidskosten niet als variabele kosten worden beschouwd, benadeelt het je bedrijf aanzienlijk. Het is dan ook belangrijk dat je organisatie zijn werkschema's aan de hand van effectieve real-time arbeidsgegevens samenstelt, zodat je firma werkuren en personeelsleden op een efficiëntere manier kan inzetten, en zo een maximale omzet, een optimale klantervaring, een verbeterde werknemersbetrokkenheid én een hogere personeelsretentie kan realiseren. Er moet dus de nodige aandacht aan arbeidsgerelateerde kosten worden besteed om een betere bedrijfsvoering tot stand te brengen.



UKG is geweldig. We hebben nog nooit zoveel resultaten geboekt. Denk je eens in dat je als manager werkschema's aan de hand van budgetten maakt. Je hebt een dienst van vier uur te vullen. Als er één werknemer wordt ingezet moet hij of zij op een gegeven moment pauze nemen. Wanneer kan je dan de tweede medewerker het beste laten beginnen? En de derde? Hoeveel personeelsleden moet je tegelijkertijd op de werkvloer hebben staan? Dit kan heel verwarrend zijn. Nu hebben onze managers volledige toegang tot allerlei data waardoor alles een stuk eenvoudiger wordt. Aan de hand van onze salesforecasts weten we precies hoeveel medewerkers we per shift moeten inplannen. Het is ontzettend makkelijk.



Hoa Luong
COO, Boba Tea Company



Nadat Boba Tea Company zijn personeelsplanningen en forecasts met behulp van UKG Ready op elkaar afstemde, nam het aantal sales van de onderneming met 23% toe.

Wat kan jouw bedrijf doen?

- Je kunt er het beste voor zorgen dat je real-time toegang tot gegevens, rapportagefunctionaliteiten en dashboards hebt om op eenvoudigere wijze inzicht in je grootste kostenpost – namelijk je personeelsbestand – te krijgen. Deze diepgaande inzichten geven je belangrijke informatie over performance, medewerkersbetrokkenheid, het aantal verkochte maaltijden of voedingsmiddelen, het aantal sales per gewerkt uur, sales per dagdeel en de benodigde arbeidskrachten, en zorgen er bovendien voor dat je altijd aan de wetgeving voldoet. UKG's People Operations-oplossingen helpen je om per regio en locatie real-time inzichten in je personeelsbestand te krijgen. Daarnaast kun je je handmatige wervingsprocessen, onboardingsprocedures, personeelsplanningsprocessen en tijdsregistratie dankzij deze tools automatiseren, en zo je operations efficiënter maken, overbodige handelingen elimineren en de productiviteit binnen de gehele organisatie optimaliseren.
- AI-gedreven volumeforecasts die aan de hand van historische gegevens en variabelen zoals seizoenen en speciale evenementen worden aangemaakt, voegen de data van verschillende locaties samen om in de loop der tijd patronen te ontdekken. Hierdoor wordt het veel eenvoudiger om een strategische arbeidsplanning en geoptimaliseerde werkroosters tot stand te brengen, waardoor je overbezetting en onnodige, ongeplande overuren (en alle bijbehorende kosten) aanzienlijk kunt terugdringen. UKG-oplossingen monitoren daarnaast de in- en uitkloktijden, aanwezigheid, personeelsplanningen en andere gegevens in real-time, om een proactief beheer van overuren mogelijk te maken en een krachtige, accurate payroll engine te faciliteren die het aantal fouten minimaliseert.
- Door je managers en leidinggevenden toegang tot innovatieve technologieën te bieden, kun je de productiviteit aanzienlijk verhogen. Geavanceerde personeelsplanningstools en forecastingtools maken handmatige processen voor het samenvoegen van salesdata uit het POS-systeem compleet overbodig, en zorgen ervoor dat je managers voorspelbare schema's kunnen creëren die volledig op de vraag zijn afgestemd. Forecasts en werkroosters worden een stuk accurater dankzij de inzet van machine learning en kunstmatige intelligentie, en het gebruik van een onbeperkt aantal KPI's. Bovendien kun je met dergelijke performancetools in real-time zien hoe je werknemers presteren, en krijg je ook meer informatie over eventuele vermoeidheid en het risico op burn-out onder je medewerkers. Daar komt nog bij dat rapportagetools en analyticsoplossingen je per locatie inzichten in de performance bieden waar je ook echt iets mee kunt, zodat je precies ziet waar je kosten kunt besparen en de productiviteit kunt optimaliseren.



Quorbit (UKG Strategic Workforce Planning) helpt ons om te begrijpen hoeveel werkuren we per filiaal moeten inplannen en geeft ons inzicht in de impact van voorgestelde veranderingen. Het model is een onmisbaar onderdeel van onze operationele systemen en speelt een cruciale rol bij de ondersteuning van onze servicestrategie, waardoor we ervan op aan kunnen dat we onze klanten een uitstekende, consistente ervaring bieden.



Chris Jacob
Operations Productivity Manager, Costa



UKG voor de Horecasector

Horecabedrijven kunnen alleen een uitzonderlijke ervaring aan zijn klanten bieden wanneer werknemers de gelegenheid krijgen zo goed mogelijk te presteren. Hierbij kan technologie uitkomst bieden, en de horecasector staat – vooral op het gebied van personeelsbeheer – dan ook aan het begin van een grote digitale disruptie. Voorheen kozen organisaties in de horecasector regelmatig voor een kortetermijnstrategie om problemen binnen één enkele afdeling op te lossen, zonder hierbij aan het grote plaatje te denken. Ondernemingen zochten dan ook naar een leverancier om een oplossing voor een probleem te vinden zonder een holistische langetermijnstrategie in acht te nemen, en te overwegen hoe nieuwe technologieën met bestaande oplossingen kunnen (of zouden moeten kunnen) integreren. Hierdoor werden systemen voor operations en HR in het verleden vaak apart ingevoerd, wat tot een onoverzichtelijk systeem leidde waarin data in silo's werd bewaard. Het was dan ook praktisch onmogelijk om inzichten uit dergelijke gegevens te verkrijgen, wat de employee experience negatief beïnvloedde.

UKG People Operations dicht de kloof tussen HR en Operations door één enkel toegangspunt te bieden voor alle systemen die dagelijks door je personeel worden gebruikt. Hierdoor worden je teams efficiënter, neemt de productiviteit toe, wordt compliancemanagement een stuk eenvoudiger en verbetert je employee experience aanzienlijk. Dankzij on-demand toegangsverlening tot workforcemanagementsystemen, HR service delivery technologieën en HR-tools kunnen je managers en teams zich **AANPASSEN** aan nieuwe uitdagingen, hun processen en methoden **AFSTEMMEN** op de klantbehoeften, bedrijfsbehoeften en personeelsbehoeften, en zo een geweldige werkplek voor huidige en nieuwe talenten binnen je bedrijf **CREËREN**. UKG People Operations biedt ongekende technologische tools; van Smart Document Generation, wat je wervingsprocessen een stuk sneller laat verlopen en Automated Scheduling, waardoor de employee experience aanzienlijk verbetert, tot UKG Talk, welke de medewerkersbetrokkenheid een flinke boost geeft en Strategic Workforce Planning, waardoor je bedrijf de concurrentie altijd voorblijft. Met UKG People Operations kunnen horecabedrijven alle kansen die op hun pad komen dan ook volledig benutten, een optimale omzet en employee experience realiseren én een toekomstbestendige concurrentiepositie tot stand brengen. Voor meer informatie over UKG People Operations kun je altijd contact met ons opnemen.

Referenties:

- 1 <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4115320.html>
- 2 <https://fortune.com/2021/10/21/the-great-resignation-is-no-joke/>
- 3 <https://www.qorbit.co.uk/>
- 4 <https://www.gallup.com/workplace/245867/secret-coaching-employees-clock-ticking.aspx>
- 5 <https://www.hotelmanagement.net/human-resources/roi-people-employee-engagement-key-to-profitability>

Zet UKG voor Horeca in voor jou

Over UKG

UKG is het workforce intelligence platform waarmee organisaties geavanceerde personeels inzichten en bedrijfscultuur omzetten in optimale performance. Aan de hand van mensgerichte AI en 's werelds grootste dataverzameling van werkgerelateerde inzichten, bieden wij onze klanten ongeëvenaarde inzichten om een uitstekende vertrouwensband, een verhoogde productiviteit en talentontwikkeling te bewerkstelligen. Dankzij deze expertise creëert ieder personeelslid een werkomgeving waarmee je bedrijf zich onderscheidt, want goede werkgevers weten dat hun personeelsbestand de sleutel tot een goede concurrentiepositie is.

UKG™

HR, Payroll- en Workforce Management

© 2025 UKG Inc. Alle rechten voorbehouden.

Ga naar ukg.nl/handelsmerken voor een volledig overzicht van UKG-handelsmerken.
Alle andere handelsmerken, indien aanwezig, zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren.
Alle informatie is onderhevig aan wijzigingen. INTO31-NLv1