

Als u een vacature hebt is wilt u die zo snel mogelijk opvullen. Zeker in drukke tijden. Snelheid is begrijpelijk, maar het is verstandig niet te impulsief te werk te gaan. Wie is de gedroomde kandidaat voor mijn bedrijf en hoe vind ik die persoon? Een goede voorbereiding van werving en selectie van uw ideale kandidaat kan veel gedoe voorkomen. De investering vooraf betaalt zich later uit. Om ondernemers te helpen bij de werving heeft het HBD een aantal Servicepunten Detailhandel opgezet waar u met uw vraag terecht kunt. Kijk voor het Servicepunt in uw buurt op [www.hbd.nl/servicepuntdetailhandel](http://www.hbd.nl/servicepuntdetailhandel)

1. **Voorbereiden werving:** Een goed hulpmiddel is het opstellen van een werving- en selectieplan. *Een voorbeeld vindt u in bijlage II* In dit plan geeft u kort antwoord op de volgende vragen:
  - a. Wie is mijn ideale kandidaat: wat voor iemand heeft u in gedachten (motivatie, persoonskenmerken) en wat moet iemand kennen en kunnen?
  - b. Voor hoeveel uren, per wanneer?
  - c. Wat wil en kan ik bieden?
  - d. Hoe ga ik werven: open sollicitatie, persoonlijk netwerk etc.
  - e. Zelf werven of uitbesteden?
  - f. Hoe ga ik selecteren
2. **Selectie**
  - a. Hoe maak ik de juiste keuze?
  - b. Voorselectie:
    - i. maak criteria voor de selectie
    - ii. maak van elke kandidaat een score  
*> tip < laat een ander volgens dezelfde criteria kiezen en vergelijk de resultaten. Een voorbeeld van een beoordelingsformulier vindt u als bijlage II*
    - iii. Beslis wie u uit gaat nodigen en bericht de kandidaten die afvallen.  
*> tip < Niet doen is gewoon lezen en puur op je gevoel afgaan, teveel brieven achter elkaar te lezen en geen criteria te maken. Een voorbeeld vindt u als bijlage III*
  - c. Het sollicitatiegesprek. De eerste indruk is van belang. Maar: bedenk dat de sollicitant nerveus zal zijn.
    - i. Maak een vragenlijst (Bijlage IV) en loop die langs
    - ii. Zorg voor een goede ontvangst
    - iii. Geef eerst zelf informatie over de opbouw van het gesprek, duur en de procedure.
    - iv. Geef ook aanvullende informatie over uw onderneming en uw verwachtingen.
    - v. Maak een kort lijstje over praktische informatie zoals wanneer beschikbaar, gevolgde opleidingen etc.
    - vi. Geef de sollicitant de ruimte vragen te stellen
    - vii. Aan het slot: bedank de sollicitant voor het gesprek en geef aan op welke termijn hij bericht ontvangt.



## Bijlage II. Werving- en selectieplan

1. **Voor welke taken, voor hoeveel uren en op welke werktijden is de medewerker nodig?**

.....  
.....  
.....

2. **Per wanneer is de medewerker nodig?**

.....

3. **Wat voor iemand heeft het bedrijf nodig en wat zijn de eisen?**

Persoonskenmerken en motivatie: .....

Kennis en opleiding: .....

Werkervaring en vaardigheden: .....

Fysieke eisen: .....

Beschikbaarheid: .....

Bijzondere eisen: .....

4. **Wat is mijn aanbod?**

Contract: .....

Beloning: .....

Werkuren en werktijden: .....

Arbeidsvoorwaarden: .....

Perspectief: .....

Reputatie en sfeer in bedrijf: .....

5. **Hoe kan ik het beste werven?**

.....  
.....

6. **Hoe laat ik sollicitanten reageren?**

.....  
.....

7. **Hoe ga ik selecteren?**

.....  
.....

8. **Wie betrek ik bij werving en selectie?**

Uit het bedrijf: .....

Van buiten het bedrijf: .....



## Bijlage III. Mogelijke vragen voor het sollicitatiegesprek

Nadat u de sollicitant informatie hebt gegeven over uw bedrijf en de vacature, kunt u onderstaande vragen stellen.

**Let op:** uit deze lijst met vragen kunt u zelf een selectie maken en/of deze vragen verdelen over het eerste en eventueel tweede gesprek.

### **Opleidingen**

Welke opleiding/cursus hebt u gedaan?  
Welke vakken hebt u gehad?  
Waar was u goed in? Hoe komt dat?  
Waar was u minder goed in? Hoe komt dat?  
Waarom hebt u indertijd gekozen voor die opleiding/cursus?  
Welke vakken vond u leuk? Waarom?  
Welke vakken vond u minder leuk? Waarom?  
Hebt u stage gelopen? Waar?  
Wat hebt u daar gedaan?  
Hoe ging dat?  
Hebt u diploma's en getuigschriften bij u?  
Bij welke docent kan ik inlichtingen inwinnen?

### **Ervaring**

Vertelt u eens wat meer over uw huidige werk?  
Wilt u in het kort vertellen wat uw huidige functie inhoudt?  
Doorvragen:  

- Welke bevoegdheden?
- Geef voorbeelden van wat u gisteren gedaan hebt.
- Geef voorbeelden van wat u de afgelopen week gedaan hebt.
- Welke problemen hebt u de afgelopen week opgelost? (Let op het type problemen: eigen problemen, problemen van collega's, brandje blussen, eenvoudige of lastige problemen.)

Met wie werkt u samen en kunt u daar iets meer over vertellen?  
Van wie krijgt u leiding en kunt u daar iets meer over vertellen?  
Op welke manier geeft deze persoon leiding aan u?  
Wat vindt uw leidinggevende van u?  
Welke werkzaamheden vindt u in uw werk leuk en waarom?  
Welke werkzaamheden vindt u in uw werk minder leuk en waarom?  
Welke resultaten hebt u de afgelopen maand gerealiseerd en hoe hebt u dat aangepakt? (Let erop of iemand vertelt over de eigen resultaten of die van een ander)  
Met welke werkzaamheden in onze functie hebt u nog geen ervaring?  
Welke ideeën hebt u over het uitvoeren van die taken?  
Met welke werkzaamheden hebt u al wel ervaring?  
Hoe gaat u die taken uitvoeren?

### **Motivatie**

Wat zoekt u in een baan?  
In welke sfeer werkt u het liefst?  
Waarom hebt u dit beroep gekozen?  
Wat voor werk wilt u het liefst doen?  
Waarom wilt u juist in dit bedrijf werken?  
Wat lijkt u aantrekkelijk in deze baan?  
Wat trekt u het minst aan in deze baan?  
Kunt en wilt u eventueel tijdelijk in een ander filiaal/andere vestiging werken?

### **Ambities**

Bent u tevreden met het werk dat u tot nu toe hebt gedaan?  
Wat hoopt u over een jaar te doen? En over drie jaar?  
Vinden uw vrienden en familieleden u ambitieus?  
Hoe lang denkt u bij ons te werken?  
Volgt u op dit moment een cursus, zo ja welke?  
Bent u van plan op korte termijn een cursus te gaan volgen, zo ja welke?  
Wat verwacht u van ons bedrijf?

### **Persoonlijkheid**

Vertelt u eens wat meer over uzelf.  
Kunt u een beschrijving geven van uzelf?  
Hoe zien uw collega's u?  
Wat zijn uw sterke kanten?  
Wat zijn uw zwakke kanten?

Krijgt u vaak kritiek op uw werk? Hoe vindt u dat en wat doet u met die kritiek?  
Wat gebeurt er als u lange tijd onder druk moet werken?  
Hoe wilt u graag ingewerkt worden?

#### **Weg bij huidige werkgever**

Waarom wilt u weg bij de huidige werkgever?  
Moet u weg bij uw huidige werkgever? Is er ontslag aangevraagd?  
Wat vindt u van uw huidige werkgever?  
Hoe is uw relatie met uw huidige werkgever?  
Wat zijn volgens u de plichten van een werkgever ten opzichte van u?  
Wat zijn volgens u uw plichten ten opzichte van uw werkgever?  
Weet uw huidige werkgever dat u solliciteert?  
Hoe zal uw huidige werkgever reageren als u weggaat?  
Hebt u een opzegtermijn bij uw huidige werkgever? Zo ja, hoe lang is uw opzegtermijn?

#### **Salariswensen**

Wat verdient u bij uw huidige werkgever?  
Hoe is dit salaris opgebouwd?  
Is daar een gedeelte variabel van? Welk gedeelte?  
Vindt u dat een redelijk salaris?  
Hoeveel salaris vindt u uzelf waard?  
Hoeveel wilt u bij ons gaan verdienen?  
Hoeveel denkt u over een jaar te verdienen? En over drie jaar?

#### **Persoonlijke achtergronden**

Hoe is uw gezinssituatie of hoe is het gezin samengesteld?  
Hebt u familie of kennissen die werkzaam zijn in de detailhandel/deze branche?  
Wat voor hobby's heeft u?  
Doet u aan sport, zo ja welke? Bent u er goed in en wat vindt u er leuk aan?  
Bent u actief in het verenigingsleven? Zo ja, op wat voor manier en hoeveel tijd besteedt u hieraan?  
Heeft u nevenwerkzaamheden? Zo ja, is dat vrijwillig (bijv. verzorging) of als bijbaan?

#### **Omgang met anderen**

Tot wat voor soort mensen voelt u zich aangetrokken?  
Wat verstaat u onder 'samenwerking' ?  
Hoe zien uw ideale collega's eruit?  
Wat doet u met een opdracht waar u het niet mee eens bent? Is dit vaak gebeurd?  
Hoe ziet uw ideale chef er uit?  
Deze baan brengt met zich mee dat u ... (bijv. lang staan, zwaar tillen, temperatuurwisselingen enzovoort). Laat uw gezondheid/constitutie, voor zover u weet, dat toe?  
Bent u allergisch voor het werken met ...? (stoffen, materialen enzovoort)  
In onze zaak mag niet gerookt worden. Hebt u daar bezwaar tegen? Rookt u zelf?

#### **Overige zaken**

1. Hebt u bezwaar tegen:
  - een psychologische test waarin intelligentie of karakterkenmerken getest worden;
  - een vakbekwaamheid proef, waarin uw bekwaamheid voor de functie getest wordt;
  - een medische keuring;
  - een contract voor bepaalde tijd;
  - een overplaatsing;
  - het werken op zaterdagen, zondagen, feestdagen, (extra) koopavonden;
  - extra uren werken;
  - variabele uren werken;
  - kledingvoorschriften.Vanzelfsprekend moet u bij elk onderdeel wel duidelijk maken wat u precies bedoelt.
2. Hebt u meer sollicitaties lopen?
  - Zo ja, hoeveel en naar wat voor soort banen?
  - Bent u met (een van) de andere sollicitaties in een vergevorderd stadium?
  - Kunt u snel beslissen over een nieuwe baan?
3. Zijn er nog bepaalde zaken niet aan de orde geweest, die misschien uw functioneren in ons bedrijf zouden kunnen belemmeren? Zo ja, welke?

## **Extra vragen voor sollicitanten met ruime ervaring in de detailhandel**

#### **Kennis van commercie en marketing**

Uit welke elementen is de winkelformule van ... opgebouwd?  
Wat is het assortiment van ..., wat is het kernassortiment en wat is het randassortiment?  
Op welke koopmotieven speelt de formule van ... in?  
Op welke klantgroepen richt ... zich?  
Noem eens ... sterke punten van ... (winkel).  
Noem eens ... zwakke punten of fouten van ... (winkel).

Wat versta je onder klantenbinding?  
Op welke manieren kun je het koopgedrag van klanten stimuleren?  
Welke tendensen merk je in het klantengedrag bij ... en  
Hoe reageerden jullie daarop; welke acties werden ondernomen?  
Wat vind je van ons bedrijf?

#### ***Kennis van bedrijfsvoering en logistiek***

Wat is een goede routing voor ... (type zaak noemen)?  
Hoe presenteert en positioneert je ... (bepaalde artikelen) het beste?  
Wat is een goede bevoorrading bij ... (type zaak noemen)?  
Welke kassaprocedure werkt het best?  
Welke afspraken over winkeldiefstal zijn beslist nodig?  
Waarmee kun je winkeldiefstal voorkomen?  
Wat is belangrijker: omzet of marge?

#### ***Motivatie, houding en belastbaarheid***

Waar let jij op met betrekking tot de persoonlijke verzorging en presentatie bij winkelpersoneel?  
Wat zijn belangrijke afspraken voor samenwerking in de winkel?  
Naar welke winkels ga jij zelf toe en waarom juist die winkel?  
Hoe ziet jouw dag in de winkel eruit, neem bijvoorbeeld gisteren? En hoe op afgelopen ... ?  
Wat is een drukke dag voor jou?  
Wat zijn zware dagen voor je?  
Wanneer heb je het wel eens minder naar je zin in de winkel?  
Wat doe je als het rustig is in de winkel?  
Wat betekent voor jou ... (bijv. klantvriendelijkheid, service, gastheerschap) en hoe breng je dat in de praktijk?  
Wanneer begint verkopen?  
Wij werken met een opleidingsplan, hoe sta je daar tegenover?  
Op welke onderdelen van het verkopen wil je jezelf verbeteren en nieuwe kennis en vaardigheden aanleren?

#### ***Vaardigheden***

Hoe zouden klanten jouw manier van handelen omschrijven?  
Hoe zou jouw baas je manier van werken omschrijven?  
Hoe spreek jij klanten aan?  
Noem een aantal openingszinnen waarmee je klanten aanspreekt. Hoe ga je te werk als een klant binnenkomt?  
Hoe help jij de klanten?  
Hoe pak je het verkoopgesprek aan?  
Heb je ervaring met ... (twijfelaars, lastige klanten, klachten van klanten, prijsafdingers enzovoort) en zo ja, geef voorbeelden van de manier waarop je met hen omgaat.



## Bijlage IV Voorbeeld beoordelingsformulier bij het sollicitatiegesprek

Naam:

Functie:

Heeft betrekking op eerste/tweede gesprek:

Beoordeeld door:

Datum:

Eerste indruk	<input type="checkbox"/> negatief	<input type="checkbox"/> neutraal	<input type="checkbox"/> positief	<input type="checkbox"/> zeer positief
Presentatie/voorkomen	<input type="checkbox"/> slordig	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> boven het gemiddelde	<input type="checkbox"/> uitstekend verzorgd
Vriendelijkheid	<input type="checkbox"/> terughoudend/ beleefd	<input type="checkbox"/> vriendelijk	<input type="checkbox"/> innemend	<input type="checkbox"/> zeer vriendelijk
Evenwichtigheid	<input type="checkbox"/> nerveus, onrustig	<input type="checkbox"/> als doorsnee	<input type="checkbox"/> zelfverzekerd, evenwichtig	<input type="checkbox"/> zeer evenwichtig
Manier van uitdrukken	<input type="checkbox"/> praat heel weinig, drukt zich slecht uit	<input type="checkbox"/> gemiddeld	<input type="checkbox"/> spreekt goed en begrijpelijk	<input type="checkbox"/> zeer goed
Begripsvermogen	<input type="checkbox"/> langzaam van begrip	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> vlot van begrip	<input type="checkbox"/> zeer vlot van begrip
Klantgerichtheid	<input type="checkbox"/> laag ontwikkeld	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> goed	<input type="checkbox"/> hoog, weet klanten aan zich te binden
Stressbestendigheid	<input type="checkbox"/> laag	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> normaal, blijft zelfstandig werken	<input type="checkbox"/> sterk, houdt overzicht
Praktische zin/daadkracht	<input type="checkbox"/> weinig daadkracht	<input type="checkbox"/> gemiddeld	<input type="checkbox"/> werkt hard, praktisch type	<input type="checkbox"/> werkt slim en resultaatgericht
Branche- en productkennis	<input type="checkbox"/> matig	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> goed	<input type="checkbox"/> zeer goed
Ervaring	<input type="checkbox"/> gering	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> ruim voldoende	<input type="checkbox"/> veel
Beschikbaarheid/ inzetbaarheid	<input type="checkbox"/> beperkt door persoonlijke omstandigheden	<input type="checkbox"/> op normale werktijden	<input type="checkbox"/> kan overwerken en met tijden schuiven	<input type="checkbox"/> kan en wil altijd klaar staan voor bedrijf
Motivatie voor functie	<input type="checkbox"/> geringe of onduidelijke motivatie	<input type="checkbox"/> positief, maar niet sterk	<input type="checkbox"/> goed, past bij functie	<input type="checkbox"/> zeer gemotiveerd, realistische instelling
Past in team	<input type="checkbox"/> valt er buiten	<input type="checkbox"/> twijfelachtig	<input type="checkbox"/> sluit goed aan	<input type="checkbox"/> versterking voor het team
Is versterking voor winkel formule	<input type="checkbox"/> matig	<input type="checkbox"/> redelijk	<input type="checkbox"/> goed	<input type="checkbox"/> uitstekend

Bijzonder positief aan de sollicitant . . . . .

Bijzonder negatief aan de sollicitant . . . . .

Algemeen beeld  voldoet niet  voldoet  goed  bijzonder goed