

◆ Studenten nieuwsbrief ◆

The Coffee Box Serving Joy



Tijdens het bedrijfsbezoek aan The Coffee Box hebben wij onderzocht hoe het bedrijf zich heeft ontwikkeld tot een sterk merk binnen de horecasector in Suriname. Het doel van het bezoek was om meer inzicht te krijgen in de organisatie, bedrijfsprocessen en klantgerichtheid van het bedrijf. Daarnaast lag de focus op bedrijfskundige aspecten zoals marketing, innovatie en het gebruik van ICT binnen de onderneming. Door dit bedrijfsbezoek hopen wij beter te begrijpen hoe The Coffee Box inspeelt op klantbehoeften en zich onderscheidt van concurrenten.

Organisatie structuur

Volgens de heer Patrick Sanches heeft het bedrijf een duidelijke hiërarchische structuur. De operationele manager staat aan het hoofd van de dagelijkse werking. Onder hem werken per shift twee shiftleaders die verantwoordelijk zijn voor het begeleiden van de medewerkers en het verloop van de shift. Daarnaast zijn er bar- en keukenheads die toezicht houden op hun eigen afdelingen. Onder leiding van de shiftleaders werken de serveersters en andere medewerkers op de vloer. Door deze taakverdeling weet iedereen wat er van hen verwacht wordt.

Ook krijgen medewerkers aan het begin van hun dienstverband trainingen, zodat zij goed voorbereid zijn op hun taken. Tijdens drukke momenten kan er soms verwarring of paniek ontstaan, maar de shiftleaders bieden dan ondersteuning en helpen de medewerkers om alles georganiseerd te laten verlopen.

Organisatieprocessen

Het bestelproces binnen The Coffee Box verloopt volgens een vaste werkwijze. De serveerster neemt de bestelling op, herhaalt deze ter controle en stuurt de bestelling via een werktelefoon door naar de keuken of bar. Daarna worden de drankjes, voorgerechten en hoofdgerechten in volgorde geserveerd.

De meeste fouten ontstaan door onduidelijke communicatie tussen gast en serveerster. Daarom zijn duidelijke communicatie en het herhalen van bestellingen belangrijk. Tijdens drukke momenten zorgen een goede keukenorganisatie en voldoende personeel ervoor dat gasten hun bestelling binnen 30 tot 45 minuten ontvangen. Deze werkwijze sluit aan bij procesmanagement, waarbij efficiënte samenwerking en duidelijke procedures centraal staan.



Wachtruimte met spelletjes bij The Coffee Box

Wat ons opviel binnen The Coffee Box is de informele en collegiale bedrijfscultuur. Medewerkers gaan op een open manier met elkaar om en er heerst een prettige werksfeer waarin samenwerking centraal staat. Tijdens drukke en rustige momenten werken collega's nauw samen en is er veel onderling contact op de werkvloer. Dit zorgt ervoor dat medewerkers elkaar gemakkelijk kunnen aanspreken en snel kunnen ondersteunen waar nodig.

Teamwork wordt actief gestimuleerd doordat van medewerkers wordt verwacht dat zij altijd oog hebben voor elkaar en de gast. Ook al heeft iedereen een eigen werksectie, er is een duidelijke cultuur waarin men elkaar helpt zodra dat nodig is. Dit bevordert de efficiëntie en versterkt de teamgeest binnen het bedrijf.

Daarnaast wordt de motivatie van medewerkers versterkt door een positieve werksfeer, humor op de werkvloer en het organiseren van teambuildingactiviteiten. Ook informele momenten buiten werktijd dragen bij aan de onderlinge band.

In de literatuur over organisatiegedrag wordt gesteld dat een open en ondersteunende bedrijfscultuur bijdraagt aan hogere motivatie, betere samenwerking en meer betrokkenheid van medewerkers. Dit sluit aan bij de situatie binnen The Coffee Box, waar een informele cultuur en sterke teamdynamiek duidelijk bijdragen aan zowel medewerkerstevredenheid als klantgericht werken.



Innovatie en ICT- toepassingen

Binnen The Coffee Box wordt gebruikgemaakt van moderne ICT-systemen om de service en interne processen te ondersteunen. Voor het opnemen en verwerken van bestellingen wordt gewerkt met het Lightspeed-systeem, dat is geïnstalleerd op werktelefoons en iPads. Hierdoor kunnen bestellingen snel en eenvoudig worden ingevoerd en met één klik worden doorgestuurd naar de keuken of bar.

Voor betalingen worden zowel POS-systemen als contante transacties gebruikt. Dit zorgt ervoor dat klanten flexibel kunnen afrekenen, wat de service toegankelijker maakt.



Technologie heeft volgens de organisatie een duidelijke positieve impact gehad op de werkwijze. Doordat bestellingen digitaal en direct worden verwerkt, verloopt de communicatie tussen bediening en keuken sneller en efficiënter. Dit heeft bijgedragen aan een verbetering van de snelheid van de service en een vermindering van fouten in het bestelproces.

Daarnaast beschikt The Coffee Box over een website waar klanten informatie kunnen vinden over het bedrijf, het menu en de verschillende vestigingen. Ook wordt er gebruikgemaakt van online kanalen om de zichtbaarheid te vergroten en klanten te informeren.



Een serveerster, ready met een bestelling van een gast

Klantgerichtheid & marketing

The Coffee Box richt zich sterk op persoonlijke service en gastvrijheid. Tijdens een bezoek komt de serveerster meerdere keren aan tafel om klanten te verwelkomen, bestellingen op te nemen en te controleren of alles naar wens is. Aan het einde wordt de gast vriendelijk bedankt, waardoor klanten zich gewaardeerd voelen.

Feedback van klanten wordt serieus genomen en gebruikt om de service te verbeteren, waarbij de beleving van de klant belangrijker wordt gezien dan alleen de feiten.

Op het gebied van marketing worden aantrekkelijke foto's gemaakt van gerechten en de sfeer in het restaurant om klanten te trekken.

Conclusie

Het bedrijfsbezoek aan The Coffee Box heeft laten zien hoe belangrijk een duidelijke organisatie, goede communicatie en teamwork zijn voor een efficiënte werking. Vooral de taakverdeling, het bestelproces en de klantgerichte aanpak zijn belangrijke leerpunten. Daarnaast heeft het gebruik van ICT-systemen zoals Lightspeed duidelijk gemaakt hoe technologie bijdraagt aan snellere en foutloze service.

Deze ervaringen hebben onze inzicht in bedrijfskundige processen en digitalisering verdiept. We begrijpen nu beter hoe theorieën zoals procesmanagement en klantgerichtheid in de praktijk wordt toegepast.



De bartender van The Coffee Box, een drankje aan het maken



Keukenpersoneel

Studenten:
Ledes Thaiz
Mohammad Caroline
Terborg Zamani