



Shift Supervisor / Dienstdoende leidinggevende

Functieoverzicht en missie

In deze functie draag je bij aan het succes van Starbucks door de store-manager te ondersteunen bij het uitvoeren van store-activiteiten tijdens geplande diensten. In deze functie bepaal je waar medewerkers worden ingezet en deleger je taken zodat medewerkers de Starbucks-beleving kunnen creëren en onderhouden voor onze gasten. Het is je verantwoordelijkheid om te handelen in overeenstemming met de richtlijnen van Starbucks en zo een voorbeeld te zijn voor anderen

Overzicht van belangrijkste verantwoordelijkheden

Enkele belangrijke verantwoordelijkheden en essentiële taken van deze functie zijn:

- Is integer en eerlijk en beschikt over de kennis om de cultuur, de waarden en de missie van Starbucks uit te dragen. Blijft rustig in drukke perioden of bij onverwachte gebeurtenissen om ervoor te zorgen dat de store goed blijft draaien en om een positief voorbeeld te zijn voor het dienstdoende team.
- Anticipeert op de behoeften van gasten en de store door continu alert te zijn op signalen uit de omgeving en van gasten. Geeft informatie door aan de manager zodat het team gepaste actie kan ondernemen om tijdens elke dienst de third place te creëren.
- Biedt ondersteuning bij de training van nieuwe medewerkers door waardering te tonen voor goede prestaties en waar nodig op een respectvolle en constructieve wijze te coachen. Geeft feedback aan de store-manager over de prestaties van de medewerkers tijdens een dienst.

- Draagt bij aan een positieve omgeving voor het team door waarschuwingssignalen of veranderingen in de houding en de prestaties van medewerkers te herkennen en deze te melden bij de store-manager.
- Creëert een positieve leeromgeving door op een duidelijke, specifieke, tijdige en respectvolle manier te coachen en feedback te geven aan dienstdoende medewerkers en zo te zorgen voor uitstekende operationele activiteiten en de prestaties van de medewerkers te verbeteren.
- Verleent uitstekend klantenservice aan alle gasten door een 'klant is koning'-mentaliteit aan de dag te leggen en contact te maken met de gast. Gaat na wat de behoeften van de gast zijn en speelt hierop in.
- Ontwikkelt een positieve relatie met het dienstdoende team door begrip te tonen voor en in te spelen op de individuele motivaties, behoeften en zorgen.
- Voert store-activiteiten uit tijdens geplande diensten. Stuurt de medewerkers aan die de store moeten openen en sluiten.
- Volgt het operationele beleid en de procedures van Starbucks, bijvoorbeeld wat betreft cash en veiligheid en beveiliging, om de veiligheid van alle medewerkers tijdens elke dienst te garanderen.
- Volgt het cashmanagement- en kassabeleid en zorgt ervoor dat de cashmanagement-procedures worden gevolgd door het dienstdoende team.
- Controleert of barista's tijdens hun dienst uitstekende klantenservice verlenen aan alle gasten.
- Houdt zich aan de afgesproken werktijden en is op tijd aanwezig.
- Levert op consistente wijze dranken, koffie en etenswaren van hoge kwaliteit voor alle gasten door zich te houden aan alle recept- en presentatievoorschriften. Volgt de gezondheids-, veiligheids en desinfectievoorschriften voor alle producten.
- Beloont en versterkt individuele en teamprestaties door bestaande hulpmiddelen te gebruiken en door samen met de store-manager nieuwe, creatieve en effectieve beloningsmethoden te bedenken.
- Benut operationele hulpmiddelen om te zorgen voor uitstekende operationele prestaties tijdens de dienst

Overzicht van ervaring

Ervaring met klantenservice in een retail- of restaurantomgeving

1 jaar

Vereiste kennis, vaardigheden en capaciteiten

- Is in staat om anderen aan te sturen
- Leert snel
- Effectieve mondelinge communicatieve vaardigheden
- Kennis van de retailomgeving
- Sterke interpersoonlijke vaardigheden
- Functioneert goed in een team
- Goede beheersing van de engelse taal in woord en geschrift
- Is goed in het leggen en onderhouden van contacten

Kerncompetenties

Stelt de gast op de eerste plaats

Is volledig gericht op de gast. Begrijpt wat de gast wil en hoe de beleving het beste kan worden geleverd.

Kan goed samenwerken met anderen

Luistert goed naar en communiceert goed met anderen binnen en buiten Starbucks. Creëert een positieve en productieve teamomgeving.

Geeft op dappere wijze leiding


Neemt zijn persoonlijke verantwoordelijkheid om juist te handelen en is volhardend in lastige en onzekere tijden. Past zich snel aan veranderingen aan en neemt tijdig doordachte beslissingen

Werkt continu aan ontwikkeling

Is continu op zoek naar kansen om zichzelf en anderen te verbeteren. Geeft leiding op basis van vertrouwen, eerlijkheid en toewijding om medewerkers aan te nemen, ze te coachen en ze zich te laten ontwikkelen om hun potentieel optimaal te benutten.

Boekt resultaten

Begrijpt wat er nodig is om het succes van het bedrijf te bevorderen en is verantwoordelijk voor het geven van prioriteit aan en het boeken van hoogstaande prestaties. Toont aan over kennis te beschikken van de kernproducten en -processen om zo resultaten te boeken. Anticipeert op obstakels en onderneemt actie om te voorkomen dat deze impact hebben, of om deze impact te beperken.



Become a partner.