



'Iedereen voelt zich thuis in de Zilverstraat'

door Bart Bakker

Zoetermeer – Niet alleen een dolletje, maar ook een strenge blik richting het personeel. Een vriendelijk woord voor de gezinsmanager en haar kinderen plus een beleefd 'goedemorgen' tegen een aantal zakenmensen. Zomaar een momentopname van Peter van Noord, de restaurantmanager van de Zilverstraat. "Ik heb een geweldig en veelzijdig vak", zegt de 38-jarige manager, die maar liefst de verantwoordelijkheid heeft over 59 medewerkers.

"Geen enkele dag is hetzelfde", vervolgt Peter van Noord. Met name de planning is belangrijk voor de dagelijkse uitvoering. Hier gaat verhoudingsgewijs veel tijd in zitten. Maar een succesvolle vestiging begint met een goed aannemebeleid. Een afspiegeling van de buurt staat hierbij centraal.



■ Peter van Noord (rechts) en een aantal collega's van de Zilverstraat.

Tevens zorg ik ervoor dat de randvoorwaarden als bijvoorbeeld het pand, de verlichting, het assortiment en de materialen in de keuken in orde zijn".

Basis van het succes

Iedere dag worden aan de filialen van McDonald's Zoetermeer de producten geleverd. "Dankzij het dagelijks leveren

verloopt de logistiek sneller en makkelijker", aldus Peter van Noord. "Dit gaat veel beter dan in het verleden toen er slechts driemaal per week werd geleverd. Naast de efficiënte werkwijze is de grote herkenbaarheid van McDonald's de basis van ons huidige succes. Waar je ook ter wereld bent, de 'M' kent iedereen en kom je overal tegen. De filosofie van ons bedrijf is gebaseerd op kwaliteit, service en kraakhelderheid. In één zin staat McDonald's voor warme verse hamburgers, snel en vriendelijk geserveerd in een schoon restaurant".

Uniek pand

De Zilverstraat is een uniek pand. Het is een voormalig wegrestaurant waar alleen de muren van zijn blijven staan. "De Zilverstraat is niet een typisch McDonald's-pand", zegt Peter van Noord. "De indeling zorgt ervoor dat er verschillen-

de hoeken worden gecreëerd. Er is een zakelijk gedeelte met stopcontacten voor de laptops. Tevens is er een kinder- en een algemene hoek. Kortom, iedereen voelt zich thuis in de Zilverstraat. De uitdaging in de nabije toekomst is vooral om de service en de gastvrijheid nog verder te verhogen".

Londen

Naast service en kwaliteit richting haar gasten gaat het concern ver in de begeleiding van het personeel. Zo zit Peter van Noord deze week in Londen voor het volgen van een cursus op het gebied van restaurantmanagement. "Het boeiende van zo'n cursus is om met collega's uit Finland, Frankrijk, Polen, Duitsland etc ervaringen uit te wisselen. Hier leer je het meeste van", aldus Peter van Noord, die binnenkort exclusief verslag zal doen van zijn ervaringen in Londen.

De uitdagingen van Charelot Dirks-Poulina

'Dromen van een eigen vestiging samen met mijn echtgenoot'

Zoetermeer – Charelot Dirks werkt inmiddels zeven jaar voor Mark Broks, de eigenaar van McDonald's Zoetermeer. Op haar vijftiende is ze bij een andere franchisenemer van McDonald's gestart, waarna ze er voor een studie even anderhalf jaar is uitgeweest. Maar het bevat haar nog altijd. De 29-jarige Rotterdamse is inmiddels doorgegroeid tot restaurantmanager. Haar loopbaan is wederom een bewijs dat er bij McDonald's goede carrièremogelijkheden zijn.

"Hoewel ik binnenkort even een zwangerschapsperiode neem, ga ik daarna weer met veel plezier in de Zilverstraat aan de slag", lacht Charelot, die dan precies drie jaar in de vestiging aan de Kelvinstraat werkzaam is geweest. Ze wordt in de Kelvinstraat dan opgevolgd door Najim Charbouch. "Het waren geweldige jaren in de Kelvinstraat", vertelt Charelot. "Het personeelsbeleid is ten goede veranderd en de omzet is omhoog gegaan. Met veel energie heb ik een aanzet tot alle verande-

ringen gegeven. Ik ben een perfectionist, dus werkelijk alles moet in orde zijn. Vanuit een strakke organisatie hebben we vervolgens met z'n allen bijgedragen aan een florierende McDonald's vestiging".

Uitdagingen

"Er liggen uiteraard voor mijn opvolger nieuwe uitdagingen", vervolgt Charelot. "Dan denk ik bijvoorbeeld aan het verhogen van de kwaliteit van het personeel en de algehele service richting onze klanten. Uiteraard blijft de omzet altijd een uitdaging, maar met hoog opgeleid personeel en tevreden klanten creëer je daarvoor de juiste randvoorwaarden. Dat geldt dadelijk ook voor mezelf als ik mijn baan als restaurantmanager weer oppak in de Zilverstraat".

Levenspartner

De levenspartner van Charelot, Dave Dirks, is trainingsmanager bij McDonald's Zoetermeer. "De droom is om samen een vestiging te runnen", aldus Charelot. "Dat zou wel iets heel bijzonders zijn. Wellicht zijn we dan een uniek paar in Nederland. De veelzijdigheid in ons werk zorgt er dan voor dat we beiden een boeiende baan hebben, die uiteraard te combineren is met een gelukkig gezinsleven".



■ Anouk mocht haar hamburger bakken.

Veel aanmeldingen voor schaatsfeestjes

Zoetermeer - SilverDome en de McDonald's filialen in de Kelvinstraat, Zilverstraat en Stadshart zijn met elkaar een unieke samenwerking opgestart. "We hebben elkaar gevonden als het gaat om de organisatie van schaatsfeestjes voor kinderen", zegt Mark Broks, directeur van McDonald's Zoetermeer. "Dit betekent dat de kinderen bij SilverDome worden opgevangen door een hostess van McDonald's, waarna zij een uur gaan schaatsen".

Indien nodig kunnen er voor € 4,50 schaatsen worden gehuurd. Dit bijzondere uitstapje is bestemd voor de kinderen in de leeftijd van vier tot en met twaalf jaar. De feestjes vinden plaats op de woensdag, zaterdag- en zondagmiddag van 12.00 uur tot 16.00 uur. Kortom, een originele manier om op zo'n manier je verjaardag te vieren. Aanmelden kan via het secretariaat van SilverDome of in één van de Zoetermeerse filialen van McDonald's.

Tafel gedekt

"De aanmeldingen stromen binnen", meldt Charelot Dirks namens McDonald's Zoetermeer. "Er is duidelijk een behoefte aan het combineren van schaatsen met een feestje bij McDonald's". De kinderfeestjes duren gemiddeld zo'n twee uur en zijn betaalbaar. Per kind wordt een prijs van € 6,50 gere-



■ Charelot Dirks-Poulina

