



# De Telegraaf

Column: Huub van Zwieten - 19 apr 07

## Employee first!

Dat is het motto van Southwest Airlines. Een bedrijf met 33.000 mensen in dienst, duizenden vluchten per dag. En al jaren dikke cijfers voor klanttevredenheid. Omdat ik gehoord had over dit bijzondere bedrijf, had ik mijn vlucht van San Francisco naar L.A. speciaal bij SW geboekt. Om het zelf aan den lijve te ondervinden.

Ik was prettig verrast.

Wat de SouthWest medewerkers doen ziet er niet uit als werk. Ze doen met elkaar wat er gedaan moet worden en klaren de klus. Ze staan voor elkaar klaar, zijn relaxed, zitten lekker in hun vel. Er is ruimte voor spontaniteit, luchtigheid, humor (grapje van de piloot: we vertrekken zo snel ik heb uitgevonden waar deze sleutel in moet).

Elke SouthWest medewerker ziet er anders uit. Er is geen uniform, dus geen SW medewerker is hetzelfde. Er wordt een aantal verschillende kledingstukken beschikbaar gesteld, waaruit je mag kiezen. Veel SW'ers hebben daarnaast allerlei buttons, bretels en speldjes op hun outfit om het op te leuken. Ze zijn zichzelf, en komen oprecht en uniek over. Ieder vult zijn werk in, in lijn met zijn unieke talenten en persoonlijkheid.

Het *mission statement* gaat 1/3 over de klant en 2/3 over de Medewerker.

Het blijkt prima samen te gaan. De medewerker voelt zich zo verbonden met het bedrijf, dat hij of zij het beste voor de klant wil creëren. "Wat fijn dat je voor ons gekozen hebt, namens mijn 33.000 Collega's bedankt!" Gemeend.

Bij mijn KLM vlucht merkte ik wat het verschil is. Ik werd prima geholpen, maar het ontbrak aan het gevoel dat men echt met je begaan is. Dat men er is voor jouw belang. Dat men er lol in heeft om een tien uur durende vlucht niet alleen aangenaam te maken, maar een bijzondere ervaring.

Dat merk je als je op het service belletje drukt en er reageert niemand.

Als een stewardess zo in haar taak opgaat, dat ze pas heel laat merkt als mensen om haar heen iets van haar willen.

Je merkt het aan het ontbreken van echt contact als ze je helpen. Een afwijkende vraag wordt beantwoord, maar alleen omdat het hun baan is, niet omdat ze je probleem willen oplossen.

Er is niets op aan te merken, de service is niet slecht. Keurige, uitstekend functionerende medewerkers. Een 7.

Maar bij SouthWest waren het daarnaast ook nog leuke mensen, persoonlijkheden met lol in wat ze doen, lol in elkaar en lol in hun klanten. Bij Southwest zouden ze een 9 krijgen!

Zo gek nog niet: employee eerst!