



Data meets hospitality

Grip Op Gokken



Jurgen Hofstede
'de HR-specialist'

Arjen van Hijum
'de gokker a.k.a. de gast'

Jeff Mulder
'the scientist'

Sonja
'de medewerker'

Resultaten uit verleden, geven richting aan de toekomst

- MYSTERY VISITS
- MILLENNIAL ONDERZOEK
- AANSLUITING ANDERE ONDEZOEKEN
- INSPIRATIE / KENNISDELING
- IN KAART BRENGEN GUEST JOURNEY
- INNOVATIE OP ONDERZOEKSVLAK



Zesentwintig Zwart?

Holland Casino komt met onderzochte spelgeheimen over de online casino wereld.

Volgens Holland Casino is 11 het meest gespeelde nummer bij Roulette. Jammer genoeg blijkt dat niet het nummer dat het vaakst valt; dat is nummer 26. **Zo blijkt zwart overigens vaker te vallen dan rood.** Volgende keer voor nummer 26 zwart gaan dus! Hier kwam Holland Casino achter na een onderzoek waarin het 13,1 miljoen roulette spins analyseerde, bij 141 roulettetafels. Dat de willekeur van het balletje bewezen is, geeft het onderzoek ook aan: bij de rest van de nummers zijn er geen aantoonbare verschillen tussen welk nummer nu vaker valt.

Bron: www.roulette.nl, november 2015



De vraag

3 VRAGEN OM TE BEANTWOORDEN

- **WELKE ASPECTEN BEINVLOEDEN DE MEDEWERKERBELEVING?**
- **WELKE ASPECTEN BINNEN HET CASINO BEINVLOEDEN DE BELEVING VAN DE GAST?**
- **WELKE ASPECTEN IN DE MEDEWERKERBELEVING BEINVLOEDEN DE BELEVING VAN DE GAST?**





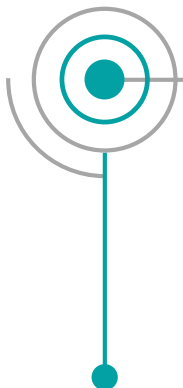
casino zandvoort

SONJA



1976 OPENING EERSTE CASINO ZANDVOORT
SINDS 1975 HEEFT HOLLAND CASINO
DE ENIGE CASINOVERGUNNING IN ONS LAND

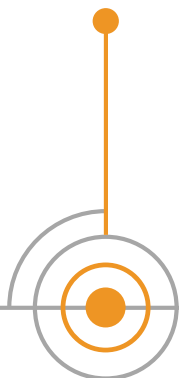
1976



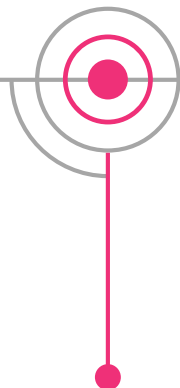
Opening eerste vestiging Holland Casino: Zandvoort.

Wereldwijde financiële crisis raakt ook HC: reorganisatie blijkt nodig.

2008/
2014



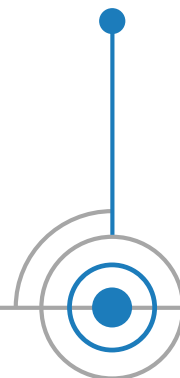
2016



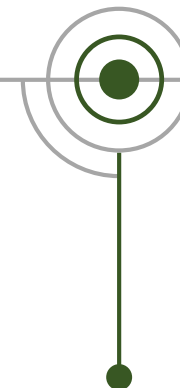
Eerste zwarte cijfers; het gaat beter!

CAO onderhandelingen in impasse:
24-uurs stakingen

2017



2018



Uitrol HC strategie 2020

ONLINE KANSSPELMARKT



MILLENNIALS

**FREE
MARKET**

PRIVATISERING



LEISURE SECTOR



ONBEGRIP BIJ SONJA

AAN WELKE **KNOPPEN**
MOETEN WE DRAAIEN?

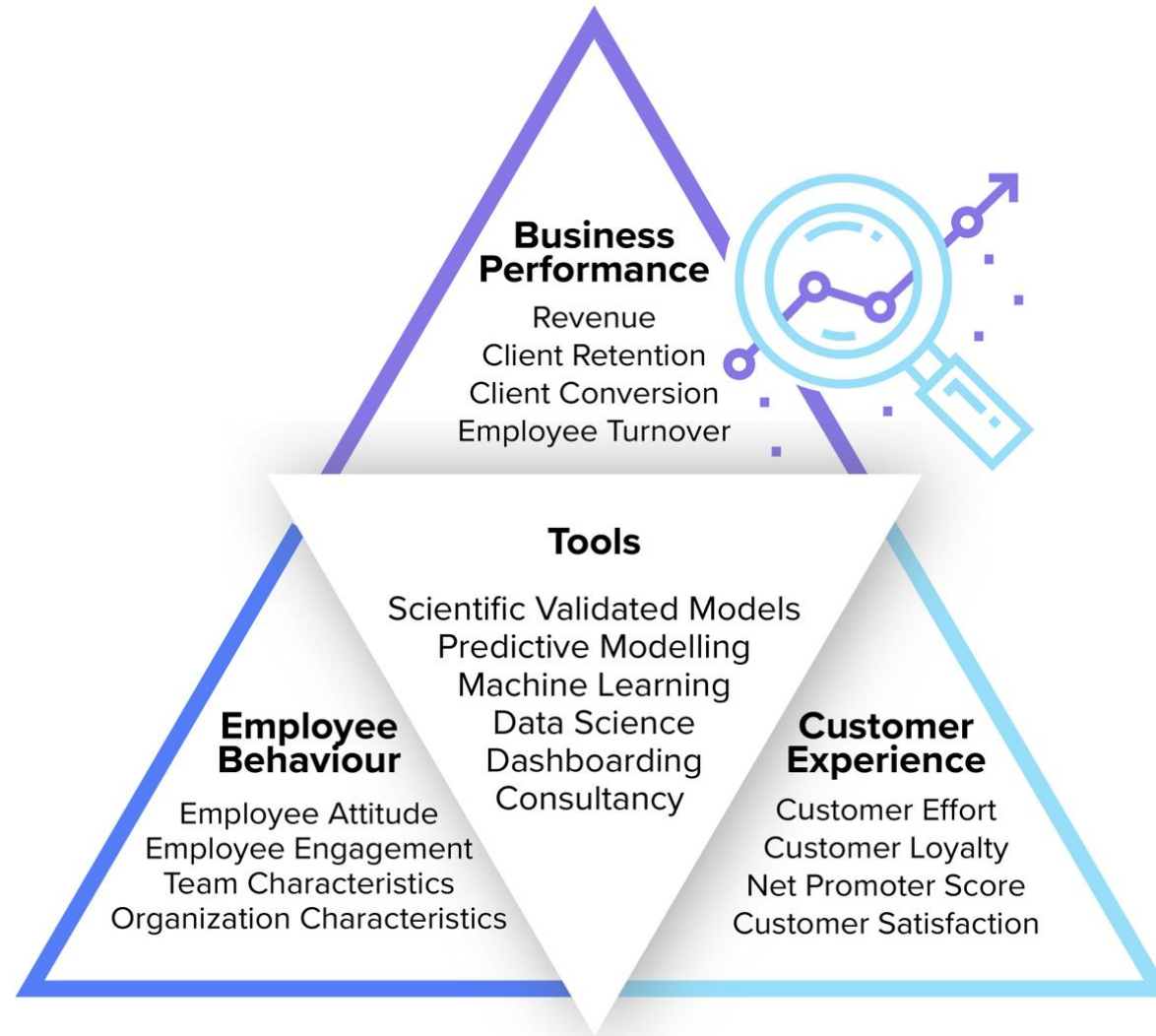
JUNI 2018 SEMINAR STORE SUPPORT VERBAND MEDEWERKERBELEVING EN KLANTBELEVING



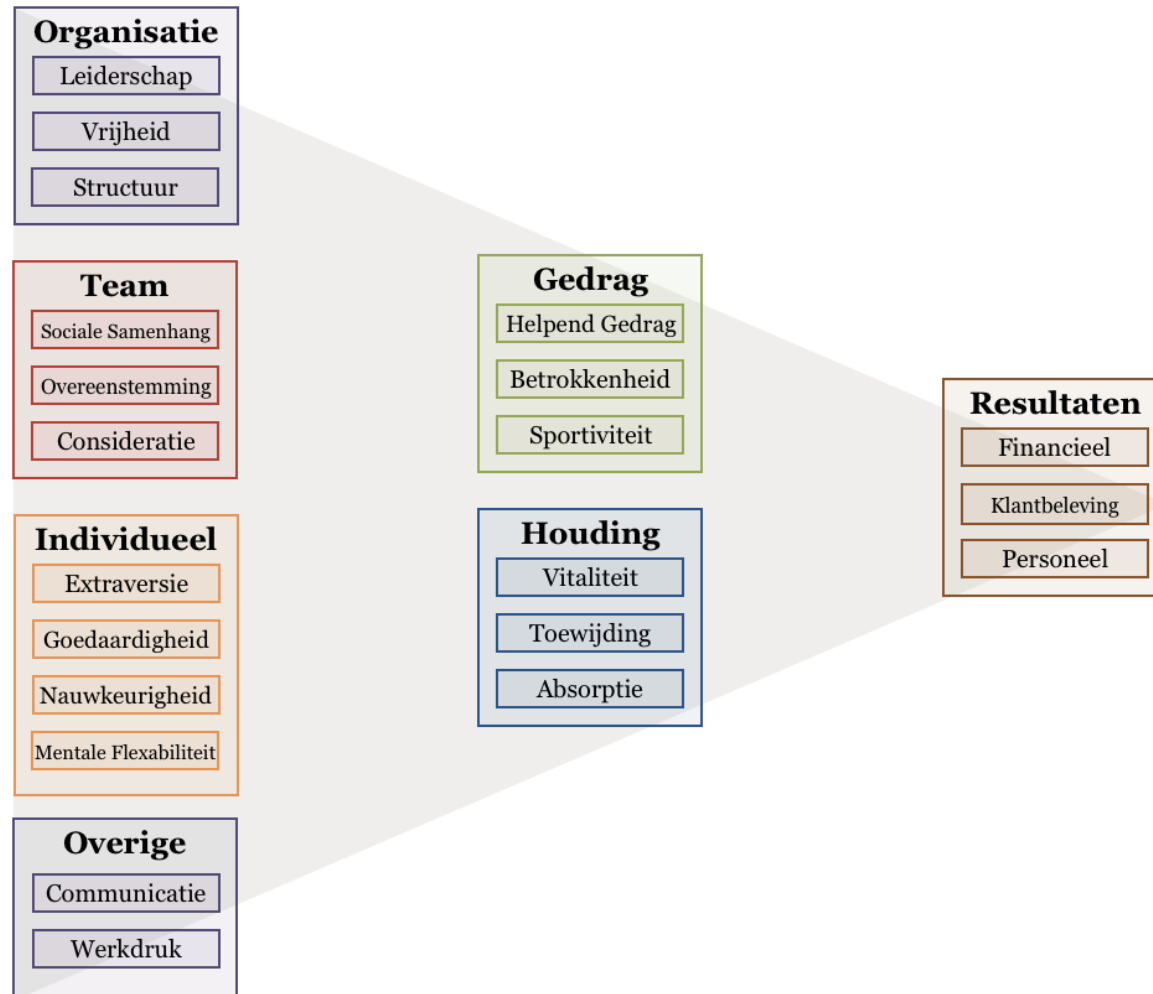


Het model

Customer Experience, Employee Experience en bedrijfsresultaten kunnen niet als afzonderlijk van elkaar gezien worden. Ze beïnvloeden en versterken elkaar.



Meten wat er op de werkvloer gebeurt



3 VRAGEN OM TE BEANTWOORDEN

- **WELKE ASPECTEN BEINVLOEDEN DE MEDEWERKERBELEVING?**
- **WELKE ASPECTEN BINNEN HET CASINO BEINVLOEDEN DE BELEVING VAN DE GAST?**
- **WELKE ASPECTEN IN DE MEDEWERKERBELEVING BEINVLOEDEN DE BELEVING VAN DE GAST?**



±1500 GASTEN
MET FEEDBACK
PER KWARTAAL

8 AFDELINGEN
MET
GASTCONTACT

± 25.000
SHIFTS
PER KWARTAAL

400
MEDEWERKERS MET
FEEDBACK
PER KWARTAAL



**HEEFT ARJEN,
BIJ DE ROULETTE,
OP MAANDAG 4 FEBRUARI OM 21:30,
CONTACT GEHAD MET SONJA?**

VOOR 1 KWARTAAL IN 2 CASINO'S
ALGORITME VOOR ± 14 MILJOEN MOGELIJKE
INTERACTIES TUSSEN
MEDEWERKER EN GAST DIE PLAATS HEBBEN
GEVONDEN



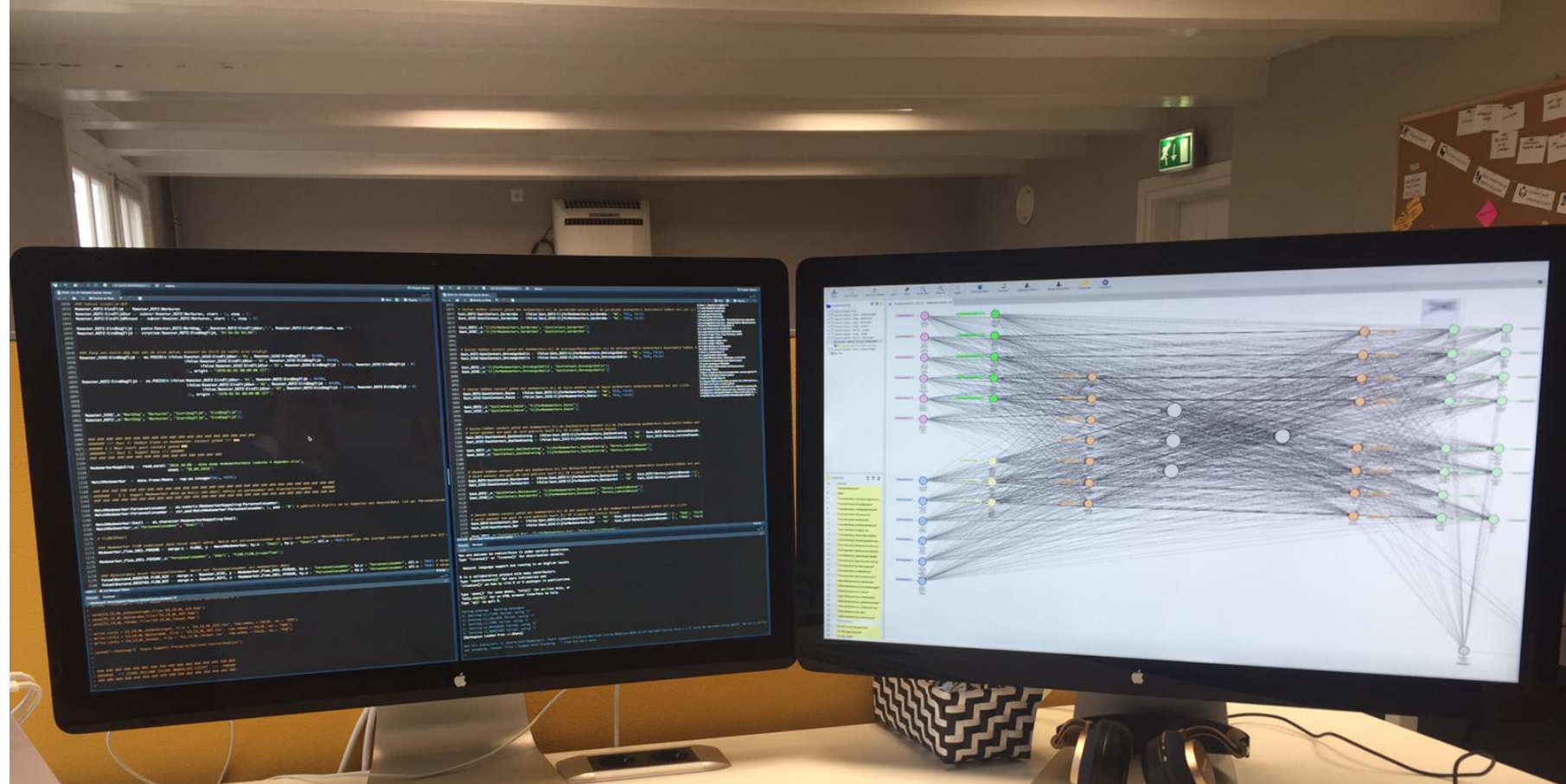
VAN ARJEN WETEN WE:

- 1 NPS
- 8 RAPPORTCIJFERS
- 16 GASTBELEVING ASPECTEN

VAN SONJA WETEN WE:

- BELEVING
- WERKPLEZIER
- RUIMTE EN VERTROUWEN
- BIJDRAGE HOGER DOEL

MAAR KAN SONJA ZICH
OP 50 ASPECTEN
TEGELIJK RICHTEN?



DE ONDERZOEKSDATA IS GEMODELLEERD IN EEN PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODEL, OM ALLE 1060 HYPOTHESES GELIJTIJDIG TE ONDERZOEKEN VOOR 76.512 MEDEWERKER – GAST INTERACTIES.

3 VRAGEN OM TE BEANTWOORDEN

- **WELKE ASPECTEN BEINVLOEDEN DE MEDEWERKERBELEVING?**
- **WELKE ASPECTEN BINNEN HET CASINO BEINVLOEDEN DE BELEVING VAN DE GAST?**
- **WELKE ASPECTEN IN DE MEDEWERKERBELEVING BEINVLOEDEN DE BELEVING VAN DE GAST?**



HOOFDKANTOOR
HOOFDDOORP

VESTIGINGEN
MEDEWERKERS
EX

GASTEN
CX

WAT MOET DE ORGANISATIE DOEN OM DE EX TE VERGROTEN? ALS ORGANISATIE HELPEN WE SONJA MET:

- DUIDELIJKE VERWACHTINGEN CREEREN ZODAT ZE WEET WAT VAN HAAR VERWACHT WORDT EN HOE ZE BIJDRAAGT
- JUISTE MEDEWERKER BIJ JUISTE GAST
- DE BEGELEIDING IN HAAR WERK

WAT MOET JE ALS MEDEWERKER (SONJA) DOEN OM DE GAST (ARJEN) LOYALER TE KRIJGEN?

- PERSOONLIJKE AANDACHT GEVEN
- GAST ZICH GEWAARDEERD LATEN VOELEN

Relatie EX = CX

Inzicht

Demografie

Groot leeftijdsverschil tussen gast & medewerker leidt tot minder postieve beleving

Persoonlijke aandacht

Medewerker → gast
gastbeleving ↑

Leidinggevende → medewerker
medewerkerbeleving ↑

Waardering

Medewerker → gast
gastbeleving ↑

Leidinggevende → medewerker
medewerkerbeleving ↑

Gast quote

“De medewerker herkende dat ik voor het eerst was, wat ik leuk vind en gaf me uitleg. Perfecte avond”.

Dhr. S.Z Huizen

“Nadat ik een drankje had besteld kwam de medewerkster met een grote schaal bittergarnituur omdat ze wist dat ik jarig was.”

Mevr A.I, Venlo

“Ik kom al jaren naar het casino en de manager komt af een toe een praatje met me maken. Het geeft me een speciaal gevoel”

Mevr V.A.B Amsterdam

Opvolging

- Rooster optimalisatie
- Aannebeleid
- Bewustwording & richtlijnen

- Bewustwording & richtlijnen
 - Workshop & training
 - Afdeling KPI's
 - Bilateraal overleg

- Bewustwording & richtlijnen
 - Workshop & training
 - Afdeling KPI's
 - Bilateraal overleg

2020



SONJA

- BEGRIJPT KOERS ORGANISATIE
- HERKENT GASTBEHOEFTE
- BEGRIJPT HAAR BIJDRAGE
- WEET VERSCHIL TE MAKEN
- LEERT CONTINU
- HEEFT MEER PLEZIER

HOLLAND CASINO

- GASTGEDREVEN
- MEDEWERKERBELEVING OMHOOG
- GASTBELEVING OMHOOG (NPS)
- GEZONDER BEDRIJF



Wat hebben we gedaan?

Store Support heeft - **samen met medewerkers** van Holland Casino - de **guest journey** in beeld gebracht met **focus op de emoties** die een gast ervaart tijdens de verschillende stappen in de journey. Vervolgens hebben we de **ideale guest journey** in kaart gebracht en **verbeteracties** op locatieniveau geformuleerd.



DOEL

Vergroten van bewustwording & inspiratie
Formuleren van verbeteracties & activatie



INGREDIENTEN WORKSHOPS

- Inzichten delen uit gastonderzoeken (o.a. Mystery guest-onderzoek)
- Inspiratie & theorie
- Experience Capture
- Samen aan de slag!
- Fun!



ROADSHOW

We zijn in het hele land geweest!



AANTAL DEELNEMERS

156



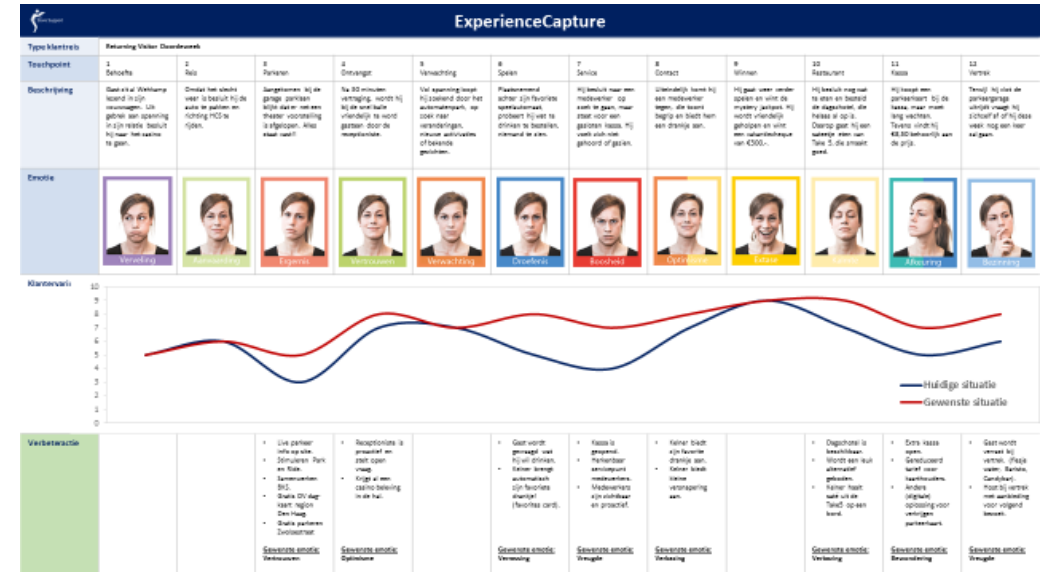
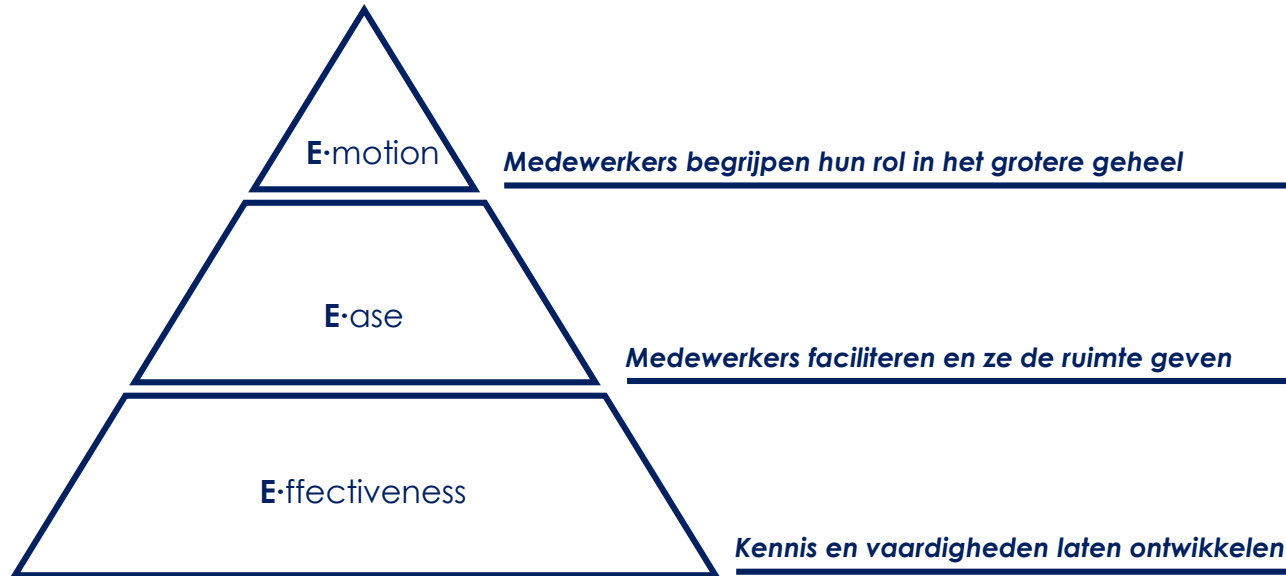
RESULTAAT

45 journeys

185 verbeteracties

45 implementatieplannen

Wat hebben we gedaan?



Deelnemende superhelden



"Wel even een eye-opener. Ik werk al meer dan 20 jaar voor Holland Casino. Dacht dat ik alles wel wist, maar realiseer me nu ook wel dat ik een hoop doe op basis van aannames."



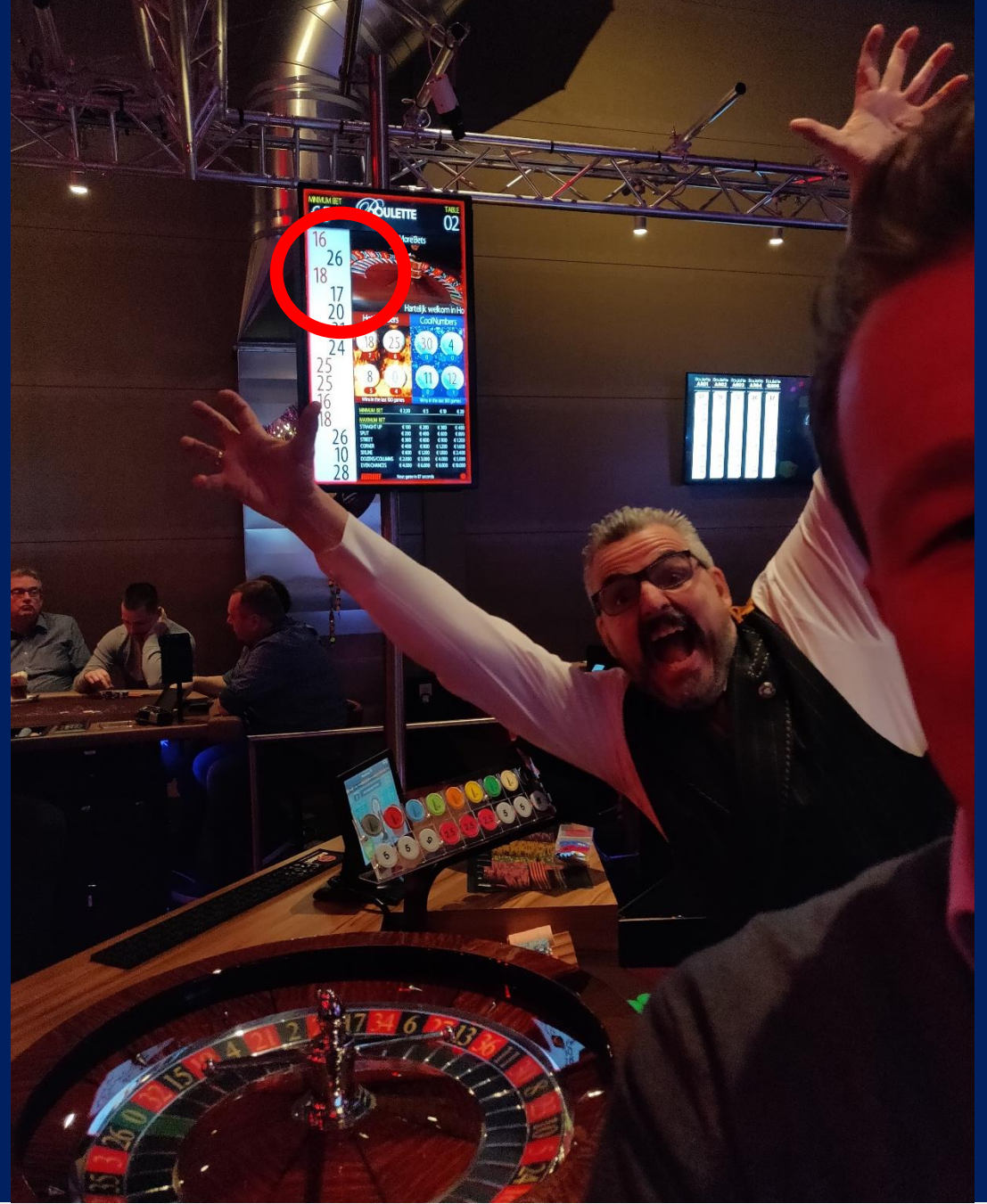
"Tofte sessie en leuk om met elkaar aan de slag te gaan in plaats van dat we van hogerhand te horen krijgen wat er moet gebeuren."



"Ik realiseer me nu dat het haalbaar is binnen korte tijd met kleine en concrete verbeteringen grote impact te maken op de gastbeleving"



Zesentwintig Zwart?





j.hofstede@hollandcasino.nl



arjen@storesupport.nl

jeff@insinto.nl

