

ONTWIKKELMAP

RETAIL
EFTELING



BECAUSE RETAIL IS A GIFT

VOORWOORD



Daar is het dan, je eigen ontwikkelboek Retail Efteling! In de Retail visie naar 2025 nemen we jullie mee in het verhaal van onze toekomst. In deze toekomst speel jij als onze collega een hele belangrijke rol. Als medewerker Retail ga je op onderzoek uit. Hoe zie jij jezelf en hoe ziet jouw collega je? Komen de inzichten met elkaar overeen of zijn er verschillen? Wat leer je hiervan en wat zegt het over jouw competenties en vaardigheden. Om hier achter te komen ga je aan de slag met je eigen profiel. Je profiel vormt zich in een diagram tot een unieke ster, jouw ster! Met deze uitkomst kun je zien bij welke formule(s) je binnen de Retail het best past. Ook zie je waar je nog beter in kunt worden door ontwikkeling. Belangrijk is dat je doet waar je goed in bent en waar je blij van wordt. Daardoor kun je iedere dag weer gemotiveerd en enthousiast van elke souvenirsaankoop een feestje maken voor onze Efteling gast. Om er achter te komen waar je goed in bent en waar je nog beter in kunt worden krijg je dit ontwikkelboek. Hierin ga je samen met je leidinggevende op onderzoek en ga je een reis maken met je ingevulde kompas. Heel veel plezier met je ontdekkingsreis!

Groeten,
Claudy Weijers
Retail Park Efteling

BECAUSE RETAIL IS A GIFT

INHOUD



- ★ **Visie Retail 2025**

- ★ **Sterrenstof:**

 - Retailformules

 - Medewerker profielen

 - Presentatie Ranking the Stars

 - Aan de slag!

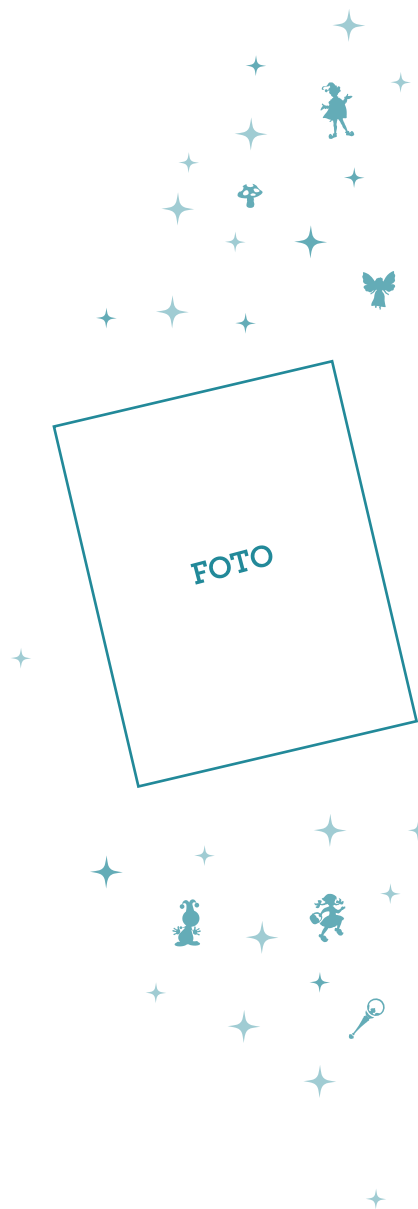
- ★ **Sterrenstatus**

- ★ **Kompasgesprekken**

- ★ **Gespreksverslagen**

BECAUSE RETAIL IS A GIFT

STER



AFDELING

LEUKSTE BETOVERMOMENT

HIER BEN IK HEEL GOED IN

DIT WIL IK GRAAG VERBETEREN

IK HOOR BIJ (FORMULE)

WAAR HEB JE ALLEMAAL GEWERKT

WAAROM WILDE JE GRAAG IN DE
EFTELING WERKEN

BECAUSE RETAIL IS A GIFT



STERREN OSTOF



BECAUSE RETAIL IS A GIFT

VISIE RETAIL 2025

“Souvenirs zijn voor alle gasten dé onmisbare en tastbare herinnering aan hun Efteling beleving”

Om dit te kunnen realiseren is het belangrijk om de focus op de juiste zaken te richten. Dit wordt gedaan met behulp van de Visie Retail 2025.

In de visie staat beschreven welke doelen wij willen behalen, welke richting de afdeling opgaat en hoe wij dit in de komende jaren gaan realiseren.

Onze positionering is hierbij altijd de leidraad:

Positionering



Voor jou als medewerker zijn pijler 1 en 2 het belangrijkste. Daarom lichten wij deze hieronder nader toe:

Pijler 1: De Retail locaties zijn in staat om de gasten echt te verleiden.

Om elke gast een herinnering mee naar huis te laten nemen moeten wij ervoor zorgen dat we de gast verleiden door een uniek assortiment te voeren en persoonlijke aandacht te geven.

Retail locaties hebben verschillende rollen binnen de guest journey. Deze zijn vormgegeven in verschillende fysieke winkelconcepten: de Retailformules.

Pijler 2: Medewerkers zijn authentiek en weten van elk bezoek een feestje te maken.

Om jou te kunnen laten excelleren is er voor ieder wat wils. De ideale medewerkers voor elke formule. Er is volop diversiteit en er zijn verticale en horizontale doorgroeimogelijkheden.

BECAUSE RETAIL IS A GIFT

RETAILFORMULES

Retail is onder te verdelen in diverse retailformules, die ieder een eigen strategie hebben om gasten te verleiden en producten te verkopen. In de Efteling maken wij ook gebruik van verschillende retailformules.

Al onze verkooplocaties vervullen namelijk specifieke rollen in de guest journey¹.

Op basis van de ‘koopmomenten’ zijn er binnen het park vier retailformules vormgegeven, aansluitend bij het moment en met de juiste beleving.

Themed Retail	Flagship	Experience Stores	Sweets & Treats
<i>Als verlengstuk van de attractie</i> Bijvoorbeeld Confetti	<i>Als afsluiting van de dag</i> Bijvoorbeeld Eftelingen	<i>Als beleving</i> Bijvoorbeeld Spiegeltje Spiegeltje	<i>Als traktatie</i> Bijvoorbeeld De Verleiding
Exclusieve herinnering aan de attractie <i>Prijsklasse: €€</i>	Snelheid, gemak en compleet aanbod <i>Prijsklasse: alles</i>	Onvergetelijke & unieke beleving <i>Prijsklasse €€€ €</i>	Zoete verleiding is een traktatie <i>Prijsklasse: €</i>
			



EXTENDED EXPERIENCE: VOOR- EN NAPRET

Extended Experience is een retailformule die niet te vinden is binnen het park. Deze wordt gebruikt bij bijvoorbeeld Hotels & resorts en online.

Zoals het woord al zegt, zorgt Extended Experience voor een verlenging van de Efteling beleving, zowel voor als na het parkbezoek.

¹Een guest journey is de letterlijke en figuurlijke “reis” die gasten ervaren bij een bezoek aan de Efteling. Wij kunnen deze reis registreren en positief beïnvloeden.

BECAUSE RETAIL IS A GIFT

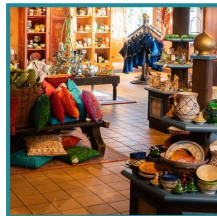


THEMED RETAIL: ALS VERLENGSTUK VAN DE ATTRACTIE

De gasten kunnen in deze locatie nog even volop nagenieten van hun attractierit. Het assortiment bestaat voornamelijk uit unieke producten, welke enkel op die locatie worden verkocht. Het is een Exclusieve herinnering aan een beleving.



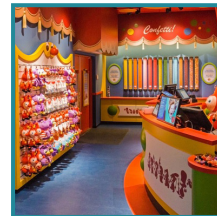
Dromerijen



Bazaar



Marskramer



Fotopunten



Buitenverkoop



FLAGSHIP: ALS AFSLUITING VAN DE DAG

De gast kan hier terecht voor het meeste en compleetste aanbod. Vooral aan het einde van de dag is het in deze winkel erg druk. Gemak en snelheid zijn daarom erg belangrijk.



Eftelingen



Winkel Grand Hotel



BECAUSE RETAIL IS A GIFT



EXPERIENCE STORES: ALS BELEVING

Experience stores zijn thematische verkooplocaties met een unieke, onvergetelijke beleving. Tevens zijn er interactieve elementen aanwezig. Ook hier wordt een exclusief assortiment aangeboden.



Game Gallery



Jokie's Wereld



Spiegeltje Spiegeltje



SWEETS & TREATS: ALS TRAKTATIE

Sweets & Treats zijn onze snoepwinkels. De snoepwinkels zijn zelf bedienend, waarbij de gast een eigen snoepzak en/of snoepbeker kan samenstellen. Het assortiment bestaat voornamelijk uit verpakt- en schepsnoep.



Soete Inval



De Verleiding

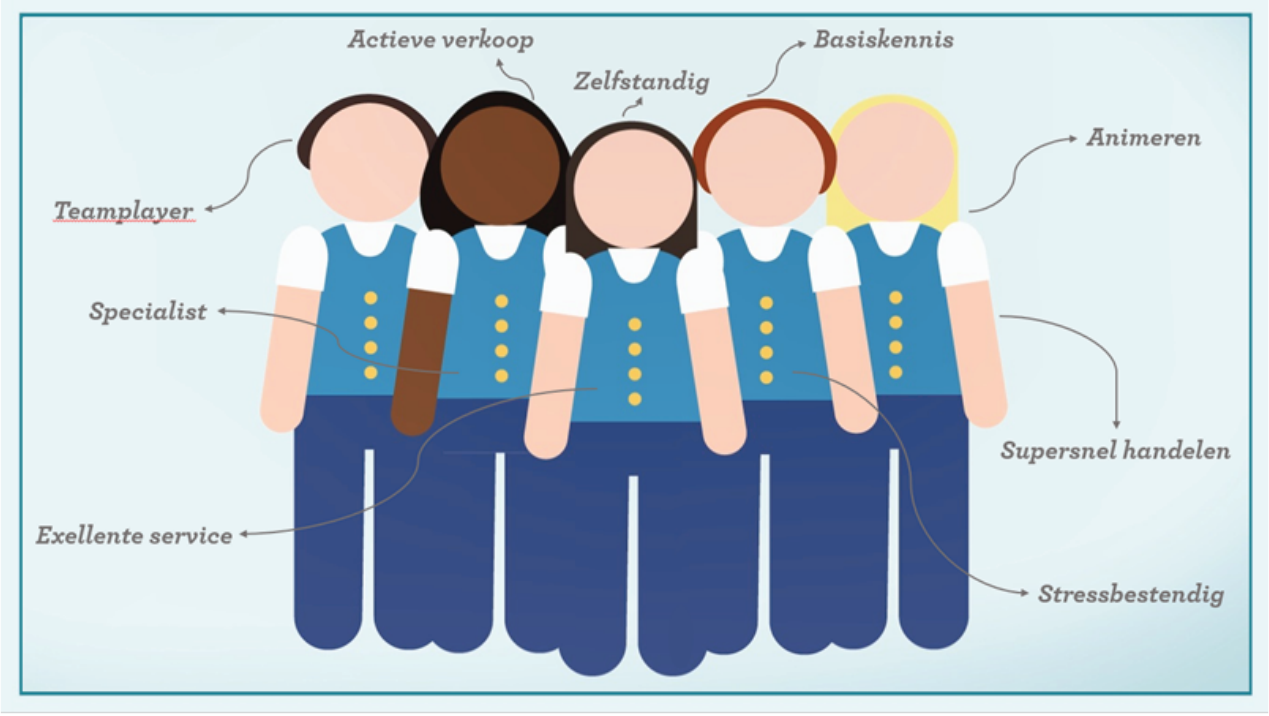


BECAUSE RETAIL IS A GIFT

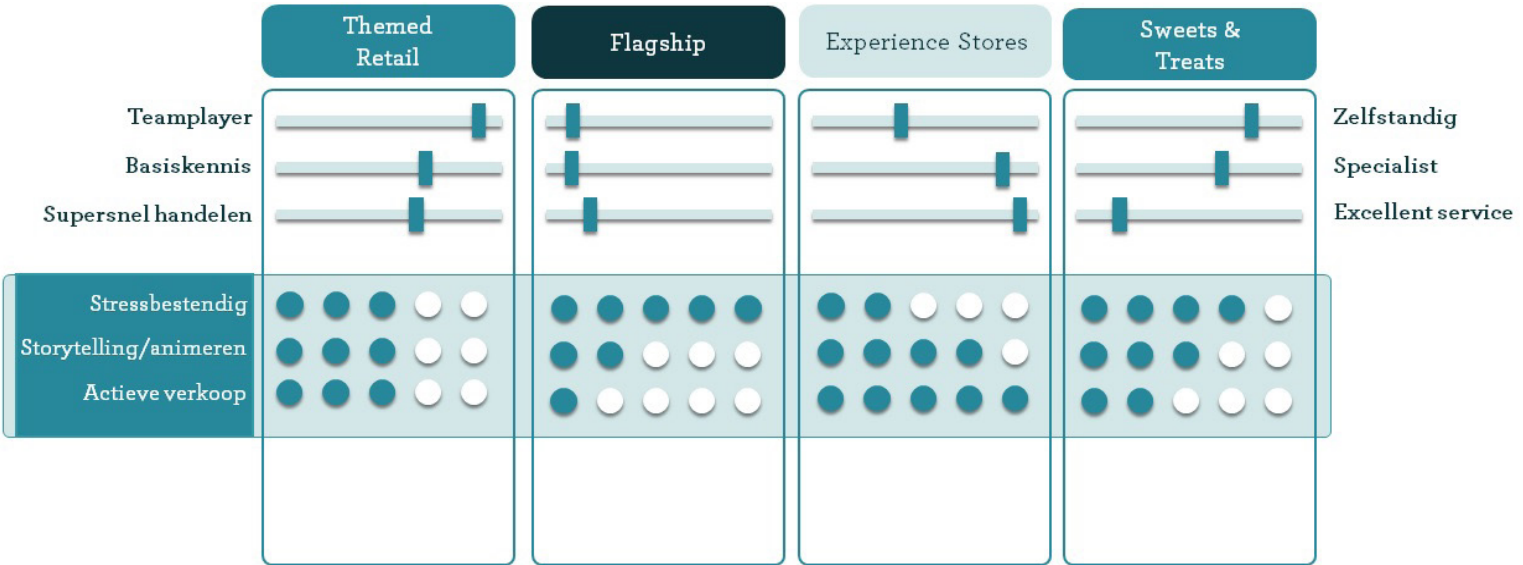
MEDEWERKER PROFIELEN

De juiste winkelbeleving wordt gecreëerd door diverse aspecten. Zo speelt de uitstaling van de locatie en het assortiment een belangrijke rol.

Maar het allerbelangrijkste, dat ben JIJ! Als medewerker zorg jij voor de juiste service, (gast) beleving en betovering.



Bij elke winkelformule hoor een bijpassend medewerkersprofiel. Hierin wordt beschreven wat er per formule van jou als medewerker wordt verwacht.



BECAUSE RETAIL IS A GIFT



AAN DE SLAG!

Met deze Sterrenstof kun je aan de slag met het vinden van jouw eigen weg binnen de afdeling Retail.

In het volgende deel van deze ontwikkelmap vindt je jouw Sterrenstatus. Hier vind je een toolbox, jouw eigen sterrenformulier en is er ruimte voor het bewaren van jouw kompas- en coaching gesprekken.



Because **RETAIL** is a gift

BECAUSE RETAIL IS A GIFT



STERREN GSTATUS



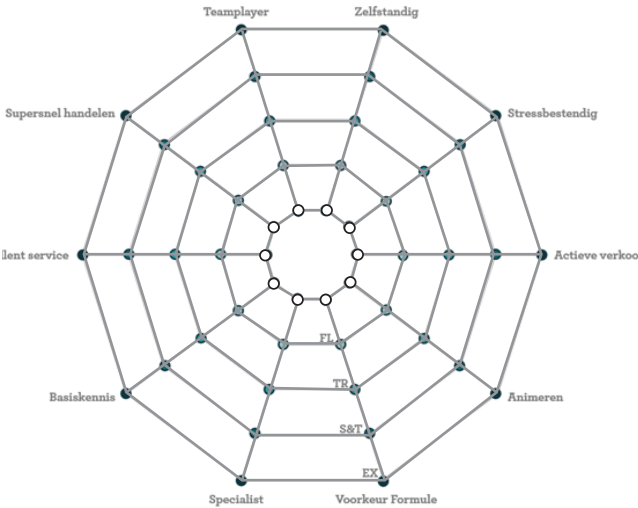
BECAUSE RETAIL IS A GIFT

STERRENFORMULIER

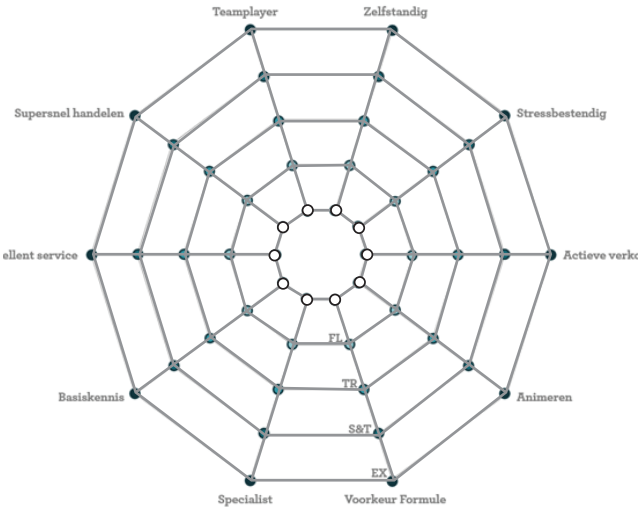
WELKE FORMULE PAST HET BESTE BIJ JOU?

Bewaar hier jouw persoonlijke formule-ster en vergelijk deze met de sterren van de vier medewerkersprofielen.

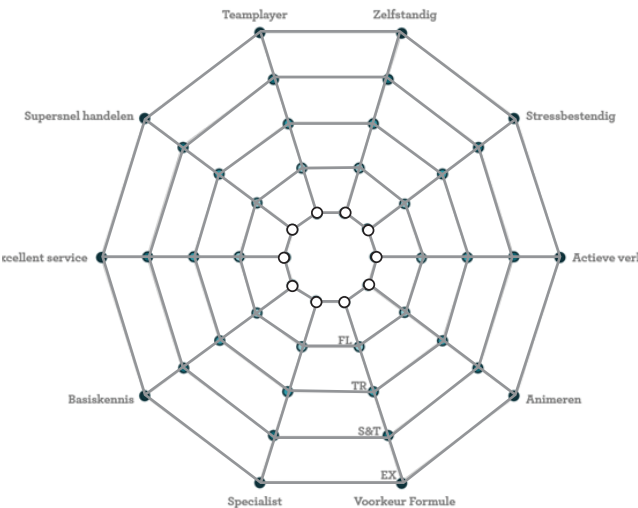
Themed Retail



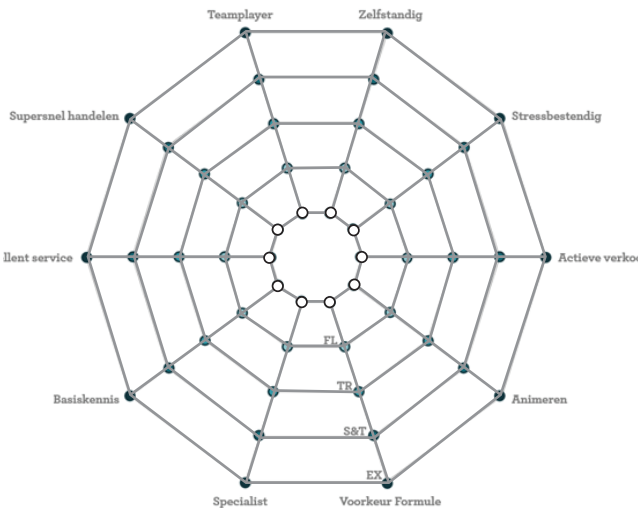
Flagship



Themed Retail



Flagship



BECAUSE RETAIL IS A GIFT

TOOLBOX

TOOLS VANUIT DE EFTELING



✦ Diverse trainingen
(via Goodhabitz en het Ontwikkelhuys)

✦ Persoonlijk Ontwikkel Budget
(POB)

✦ Coaching op de werkvloer

✦ Kompasgesprek

TOOLS VOOR JEZELF (kies naast het coachingsgesprek nog 1 andere opdracht)

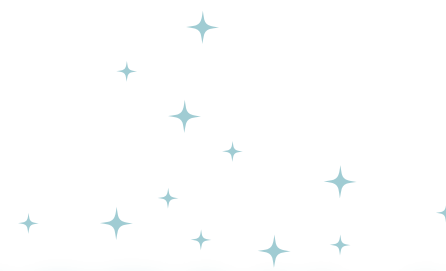


✦ Reflectiemoment
ga bij jezelf na wat je het liefste doet

✦ 360 graden feedback
vraag minimaal 5 collega's

✦ Jobrotation binnen Retail
en/of een andere afdeling binnen de Efteling

✦ COACHINGSGESPREK(KEN)
met jouw Senior (VERPLICHT)



BECAUSE RETAIL IS A GIFT

KOMPAS GESPREKKEN



BECAUSE RETAIL IS A GIFT



GESPREKS VERSLAGEN



BECAUSE RETAIL IS A GIFT