

Innovation report inspiration trip Klok'uus

Pour rentabiliser davantage une activité saisonnièrement sensible, **Klok'uus** (Zélande) a décidé en 2003 de devenir la première ferme avec des vergers de pommiers et de poiriers à disposer d'un terrain de jeux intérieur en Zélande. Lors d'une rénovation majeure en 2016, le caractère distinctif de la ferme et des vergers a été mis en valeur dans la conception et l'aménagement de la nouvelle aire de jeux intérieure.

- Pour rester fidèle à l'ADN de la région et de l'entreprise, les nouveaux bâtiments ont été conçus pour s'intégrer dans les fermes traditionnelles de Zélande. Les produits régionaux sont prioritaires dans le menu du restaurant. Klok'uus choisit des produits de bonne qualité provenant de fournisseurs locaux. Ils servent des hamburgers Klok's spéciaux, mais pas de spaghettis aux fruits de mer par exemple, car cela ne cadre pas avec l'agriculture des Klok'uus et l'ADN terrestre.
- Le terrain de jeu intérieur avec une grande zone d'escalade est construit autour d'une grande machine agricole aux couleurs de Klok'uus.
- Du matériel d'exposition agricole peut être trouvé dans la cour de récréation faisant de Klok'uus une attraction amusante et éducative pour les voyages scolaires.
- Klok'uus a connu une croissance très rapide, passant de 40 000 visiteurs avant la rénovation à 110 000 en 2018. La capacité du café et du restaurant a doublé et le nombre d'employés a triplé.
- Les processus de gestion ont été adaptés afin de maintenir les mêmes services au fur et à mesure de la croissance de l'entreprise. Au printemps 2018, la direction a demandé des conseils pour appliquer les principes du Lean Management.
- Sur la base de l'un des principes clés du Lean Management, une plus grande attention a été accordée aux rôles et fonctions des membres du personnel. 70% du temps doit être consacré aux tâches essentielles (en relation avec le client), 20% aux améliorations telles que la prévention des déchets et 10% au coaching, à la participation aux réunions d'équipe, etc. Ce type de gestion donne aux employés un haut degré de responsabilité.
- Il y a plusieurs interprétations du terme "gaspiller" par exemple - perdre du temps, gaspiller des talents, gaspiller des produits... Cela permet de mettre l'accent sur la formation du personnel et vise à permettre aux choses d'être achevées du premier coup au lieu d'avoir à recommencer.
- Klok'uus travaille souvent avec des étudiants (16 à 20 ans) qui n'ont pas reçu de formation en hôtellerie ou en tourisme.
- L'équipe de direction a opté pour une organisation intelligente des processus de travail. Prenons l'exemple du restaurant, le menu contient des ingrédients de bonne qualité qui peuvent être facilement préparés. La cuisine est organisée avec des postes de travail, où les tâches sont réparties pour faciliter l'exécution. Le logiciel du menu se traduit directement en tâches affichées à l'écran par poste de travail dans la cuisine, le temps restant avant qu'un plat ne soit prêt à être servi ... Le logiciel est fait sur mesure pour Klok'uus.
- Klok'uus a développé une petite "carte de visite" avec des valeurs fondamentales pour tous les employés, pour les sensibiliser à ce qui est important pour garantir la convivialité envers le client.

