



kan niet: de slechte werkuren zullen blijven. We hebben wel een CAO opgesteld die het weekendwerk per seizoen eerlijk verdeeld."

*"Ik ben vermoedelijk vooral een goede manager als het goed gaat. Mensen beter laten samenwerken, een opbouwende sfeer creëren en onderhouden, dat is mijn ding. Maar als crisismanager zou ik niet deugen, vrees ik."*

**Welke maatregelen neemt Schoenen Torfs nog om de werknemer tegemoet te komen?**

*Wouter Torfs: "We begeleiden hen in het contact met klanten: hoe spreek je hen best aan, hoe ga je om met lastige klanten? We willen hen voor hun inspanningen belonen door zes keer per jaar anoniem langs te komen. Achteraf krijgen ze een winkelquoting en als die goed blijkt, krijgen de werknemers een premie van 85 euro. We hebben ook oog voor de spirituele kant van de mens. We organiseren een gratis weekend voor de verkopers met een basisprogramma rond persoonlijke ontwikkeling en NLP-principes. Dat klinkt misschien zweverig, maar de wachtrijen zitten vol. Dat de meeste verkopers vrouwen zijn, is daar natuurlijk niet vreemd aan."*

**NLP?**

*Wouter Torfs: "Neurolinguïstisch Programmeren, een verzameling technieken die persoonlijke groei stimuleren. Aandacht*

*Wouter Torfs:*

*"Onze winkelverantwoordelijken worden ondermeer geselecteerd op de mentaliteit om goede, positieve feedback te geven. Mijn oma zei altijd: 'Een goed woord doet zoveel meer dan een kwaad woord'. Het is simpel, maar het wordt zo weinig toegepast."*

voor taal is er een belangrijk onderdeel van. In mijn vrije tijd heb ik vroeger zelf ook NLP-opleidingen gegeven.

**In Amerika kan een vriendelijke "Have a nice day" de dag soms ook écht goed maken. Is dat ook een NLP-techniek?**

*Wouter Torfs: "Zeker. NLP gaat ervan uit dat positief praten het denken positief kan beïnvloeden."*

**Dat positieve denken is ondertussen overgeslagen op uw bedrijf?**

*Wouter Torfs: "Ik probeer wel iedereen aandacht bij te brengen voor persoonlijke ontwikkeling. Met het kader hebben we zo een teambuildingsweekend gehouden onder de ietwat Boeddhistische titel 'Eerst zijn, dan doen.' We hebben er onder andere met succes gemediteerd. Je merkt dat daar toch vraag naar is. Als ons distributiecentrum binnenkort verhuist naar Temse, komt er hier in Sint-Niklaas ruimte vrij. Mijn droom is hier een meditatiekamer te installeren."*

**Een bedrijf met een spirituele geest. Denkt die geest ook internationaal?**

*Wouter Torfs: "Nee, Vlaamse schoenbedrijven hebben totnogtoe alleen maar fiasco's gekend in het buitenland. We plannen wel enkele winkels te openen in het Groothertogdom Luxemburg. Het zal wel moeilijk worden: we hebben er nog geen enkele naam bekendheid. En in Wallonië is er nog de bijkomende moeilijkheid dat we wat duurdere schoenen verkopen. Onze winkel in het Brusselse shopping center Basilix is ook nog geen succes. Onze klanten zijn er bijna uitsluitend Vlamingen."* 