

Eerste contact

De Awards van de “Receptionist(e) van het Jaar” hebben onlangs de onmisbare professionele kwaliteiten van de personen die in hun bedrijf zorgen voor het eerste contact met de buitenwereld, in de schijnwerpers gezet. Wij bekijken van onze kant meer de voorwaarden waarin zij hun opdracht uitvoeren en de recente evoluties van de organisatie van het onthaal in de ondernemingen.



Onthaal met de glimlach en veel enthousiasme werden door de promotoren van de wedstrijd het meest aangehaald als essentiële kwaliteiten van het onthaalpersoneel.

Wie in zijn beroepsloopbaan al geconfronteerd is met als “onthaal” een telefoon op een tafeltje, naast een lijst met namen en nummers van de rechtstreekse lijnen, weet wat het eerste contact met een bedrijf betekent. Iedereen weet dat de eerste indruk de doorslag geeft. Daarom is het vak van receptioniste niet alleen professioneler geworden - gedaan dus met het cliché van het werkje voor beginnelingen of studenten - maar ook meer gediversifieerd. De receptionisten moeten nu ook andere opdrachten kunnen uitvoeren. Dat kunnen administratieve taken en organisatie zijn (reservering van zalen, transportmiddelen, externe diensten, catering enz.) of secretariaats taken. Maar één zaak is wel zeker: “onthaal” rijmt meer en meer met “veiligheid” en “toegangscontrole”. En voeg er gerust de onmisbare beheersing van meerdere talen en psychologische kwaliteiten bij.

Charmante cerberussen

G4S heeft bijvoorbeeld het concept van “Reception Guards” ontwikkeld, dat “de voordelen van een elegant onthaal combineert met de preventie van een hele reeks risico’s voor de organisatie”. Die volwaardige “bewakingsagenten” zijn belast met de toegangscontrole (met het recht bepaalde personen te weigeren), het gecentraliseerd beheer van de sleutels en de alarmsystemen, de registratie van de bewegingen van de bezoekers, de preventie van de risico’s, de controle van de voerruiten... En vooral alle onthaalopdrachten waarover wij het al hadden.

Selectie en opleiding zijn een onontkoombare evolutie. Met als gevolg de tendens van uitbesteding nog te versterken. Exselsia, een filiaal van Tempo-Team, heeft er zijn specialiteit van gemaakt, met diensten als outsourcing, contracting, front office, back office en management support. Het bedrijf organiseert ook reeds drie jaar de “Receptionist(e) van het Jaar” awards. Het evenement gaat gepaard met een onderzoek de kwaliteiten van een ideale receptionist(e) en de voorwaarden om het vak te mogen uitoefenen. Daaruit is o.m. gebleken dat het publiek volgens 65% van de ondervraagden van mening is dat de opstoppingen en de tijdsdruk de stress vergroot hebben, wat zij ook voelen aan het onthaal.

De receptionisten van het jaar 2009

De wedstrijd “Receptionist(e) van het Jaar” omvatte de verkiezing van een laureaat in de twee grote Gemeenschappen van het land. In Vlaanderen haalde Bea Uvin het. Zij werkt sinds vijf jaar bij Baker & McKenzie, een advocatenkantoor met 130 medewerkers in Antwerpen en Brussel. Bij de Walen was de overwinning voor Magdalena Vermeiren uit Vilvoorde. Zij is al sinds 1978 receptioniste bij de bouwgroep Besix in Sint-Lambrechts-Woluwe, één van onze grootste ondernemingen in de bouwsector (400 medewerkers).
www.receptionistevanhetjaar.be - www.receptionistedelannee.be

Patrick BARTHOLOMÉ ■