

Outsourcing draagt optimale

De bezettingsgraad van een hotel is doorslaggevend voor het rendement en heeft een gigantische impact op het benodigde personeel voor het invullen van de zeer gevarieerde hospitality services.

Dat is nog meer het geval voor een opstartend hotel, waar de bezettingsgraad al helemaal de grote onbekende is in de kostenraming. Daarom opteerde Sir Plantin hotel voor maximale outsourcing.

■ Eduard CODDÉ

“**S**ir Plantin Hotel Antwerpen streeft gezelligheid en woon-sfeer na” verwelkomt Wim Van Respaille, General Manager. Hij lag ook aan de basis voor de beslissing te kiezen voor het geïntegreerd aankopen van facilitaire diensten bij één partner. “Eén van de argumenten daarvoor is dat de kostprijs voor deze services dubbel zo hoog ligt als in Duitsland, waar de eigenaar van het hotel thuis is” benadrukt Wim Van Respaille. “Een grondige renovatie van het bestaande hotel leidde als vanzelfsprekend tot een grondige herbronning. Wij besloten om de core-business - receptie, de verkoop en de hotelcontrole - met eigen mensen te verzekeren en al het andere uit te besteden”.

Partnerproject met ISS

Het volledig outsourcen van de ‘house-keeping’ wordt veelvuldig toegepast in de Scandinavische landen, maar is in onze contreien uitzonderlijk tot onbekend. Het is vanzelfsprekend belangrijk

om een partner te vinden die het veelzijdige takenpakket kan aanbieden en beheren.

De selectie werd gezien de omvang van het beoogde contract een zeer ernstige aangelegenheid, met drie weerhouden kandidaten. ISS kan op het vlak van hotelservices heel wat ervaring voorleggen in de Scandinavische landen en was tevens vragende partij om in een dergelijk hotelproject in te stappen. Als partner garandeert ISS 7/7 beschikbaarheid en bekommert zich om het beheer van alle facetten van facility management.

Wim Van Respaille was zich vanuit zijn ervaring in de hotelsector meer dan bewust van de personeelsproblematiek die gepaard gaat met de uiteenlopende hotelservices en al helemaal wanneer het de opstart van een nieuw hotel betreft. De opening van een nieuw hotel biedt overigens de beste gelegenheid om te besluiten tot geïntegreerde outsourcing.

Het samengestelde outsourcingpakket omvat de volledige housekeeping, het nachttoezicht, de ontbijtdiensten, het klaarzetten van vergaderruimtes, maar ook tal van onverwachte ‘details’ als het bijvullen van de zeepdispensers in de publieke toiletten, het onderhoud van



Wim Van Respaille, General Manager van het Sir Plantin Hotel Antwerpen.



Flexibiliteit is het kernbegrip waarop de volledige contractopmaak focust.

hospitality

groen in de publieke ruimten, het wassen van de ruiten, preventief onderhoud van de airco-installaties, ongediertebestrijding, het vervangen van lampen, tot en met sneeuw ruimen wanneer nodig. Het volledige servicepakket waarvoor ISS tekende sluit ook de levering van (stille) stofzuigers in, de aankoop van schoonmaakwagens en alle benodigde uitrusting voor de dienstverlening, inclusief het voorzien van de nodige uniformen.

Contractdetailering

De invulling van het kadercontract werd gemaakt op basis van een prognose voor wat de gemiddelde hotelbezetting op jaarbasis zal zijn. Flexibiliteit was het kernbegrip waar de volledige contractopmaak op gericht gewas, zeker bij de opening van het hotel.

De gewenste dienstverlening werd nauwkeurig geanalyseerd en omschreven. Zo omvat de ontbijtservice het samenstellen, klaarzetten en de bediening in het restaurant, terwijl de benodigde voedingsproducten zelf ingekocht worden. Anderzijds bekommert ISS zich om de opleiding van de mensen, het aanleren van het gebruik van toestellen en machines...

De SLA's werden samen bepaald en uitgeschreven. Zo vermeldt het contract niet de gebruikelijke te besteden tijd per kamer voor de schoonmaak, maar wel de precieze verwachtingen.

“Alle facetten van facility management zijn uitbesteed bij ISS” vat Wim Van Respaille samen. “Er is dan ook een facility manager afgevaardigd door ISS aanwezig in het hotel, wat ons het voordeel bezorgt bij één enkel aanspreekpunt terecht te kunnen voor alles wat aan de orde kan komen. Het hotel kan op elk ogenblik beroep doen op de knowhow die bij ISS aanwezig is voor elk aspect dat de kwaliteit van onze hospitality kan beïnvloeden”.

Evaluatie

Gezien de hotelsector algemeen gesproken te kampen heeft met een teruglopen de bezettingsgraad, is het noodzakelijk

de kosten te optimaliseren. Sir Plantin Hotel Antwerpen laat dankzij het geïntegreerd facilitair outsourcen lagere kosten samengaan met een betere facilitaire dienstverlening.

Het evalueren en bijsturen van de facilitaire dienstverlening zal voornamelijk gebeuren op basis van meetbare resultaten, zoals klantencommentaren, bezoeken door bedrijfsrevisoren (mystery guests) en de dagelijkse opvolgingsrapporten van de verantwoordelijke van het hotel.

Al meteen na de zware opstartfase bleek het succes van de gekozen formule uit de opvolgingsrapporten. Het project heeft geen bepaalde einddatum en kan eventueel nog verder uitgebreid worden.

Dit outsourcingproject biedt een garantie op full service onder alle omstandigheden en dat volgens het zelf door de hoteldirectie opgestelde lastenboek. ■

Sterke punten van het project

De keuze voor outsourcen nam bijna alle personeelszorgen weg bij de opstart van het hotel. Dit resulteerde in een belangrijke vermindering van de indirecte kosten in tijd en geld voor rekrutering, personeelsbeheer, managementstructuur, sociaal passief, e.d.

Er wordt een maximale flexibiliteit verzekerd naar personeelsbezetting in functie tot de hotelbezetting. Dat maakt de vaste kosten schaalbaar en flexibel in functie tot de bezettingsgraad van het hotel. Outsourcen van de hotelservices biedt vooral voordeel naar budgettering toe.

Het outsourcingcontract garandeert een forfaitaire kost per kamer voor housekeeping. De pieken en dalen in de hotelbezetting hebben geen invloed op de werkingskost per hotelgast, waardoor het rendement van het hotel ook een veel constanter gegeven wordt.

De hotelmanager en zijn staf kunnen terecht bij één enkel aanspreekpunt, de door ISS afgevaardigde facility manager. De hotelmanager kan zich concentreren op de eigen taken, zonder achter details te moeten aanlopen. Samengevat geldt dat het hotel meer klantgericht kan werken.

Bedrijfsportret

Het hotel behoort tot de Grand City Hotels & Resorts en is de eerste Belgische vestiging van het Duitse managementbedrijf in de hotelsector. Binnen Europa telt Grand City Hotels meer dan 80 vestigingen, momenteel hoofdzakelijk gesitueerd in de grootste Duitse steden.

Sir Plantin Hotel Antwerpen telt 176 'designkamers' - sommigen kunnen tot een familiekamer gekoppeld worden - aangekleed in verschillende kleuren en voorzien van een uitgekende klimaatregeling. Het hotel is volledig niet-rokers. Voor hoogstaand comfort staan een boxspring

bed, een vlakscherm-TV, badkamer met ligbad en haardroger, WIFI, internet, een laptop safe en een (gratis!) minibar garant. Alle kamers worden energiezuinig verlicht met LED-verlichting.

Bijzondere aandacht ging naar de uitnodigende inrichting van de zeer ruime en gemeenschappelijke vertrekken, zoals de 'Living Room' en de rondom de klok geopende bar 'Moretus'.

De hotelgasten kunnen kiezen tussen een snel 'Sir Plantin Express Grab & Run Breakfast' of een uitgebreide ontbijtservice in het restaurant.

