

Een conciëрге tot uw dienst



Chantal Verbinnen, Operations Manager bij Sodexo: "Met de jacht op bekwaam personeel in het achterhoofd kan een dienst die de 'work-life balance' verbetert, een voordeel zijn om zich te differentiëren".



Benjamin Bertho, Directeur van EasyDay "Ons zeer ruime dienstenaanbod gaat tot het zoeken naar leraren voor bijlessen aan de kinderen van de gebruikers".



Voor Jean Van Lieshout van Ekvita moet het aanbod van corporate conciërgediensten voortdurend evolueren, met nieuwe interactiemodi, zoals apps voor smartphones en met nieuwe diensten die de gebruikers zelf kunnen voorstellen.

Op 2 oktober lanceerde Sodexo de eerste conciërgedienst voor bedrijven in een Belgisch ziekenhuis, namelijk het Grand Hôpital van Charleroi. De Belgische markt lijkt voortaan rijp te zijn voor een dienst die het evenwicht tussen werk- en privéleven verbetert.

Volgens een stadslegende zouden Amerikaanse werknemers in nood het telefoonnummer van hun bedrijfsconciëрге gedraaid hebben in plaats van het nummer 911 van de hulpdiensten. Dat bewijst maar hoe diep de gewoonte om een conciëрге om zich heen te hebben, vastgeworteld zit in de Amerikaanse werkmentaliteit. In België zijn we nog niet zo ver, maar het concept wint stilaan aan populariteit. Steeds meer bedrijven zien in welk belang ze erbij kunnen hebben om het evenwicht tussen werk- en privéleven te verbeteren met een soort van conciërgedienst.

Ontstaan van een conciërgedienst

Chantal Verbinnen, Operations Manager bij Sodexo, vertelt ons meer over het ontstaan van deze nieuwe dienst die aangeboden wordt op de campus Notre Dame van het Grand Hôpital in Charleroi. "We hebben contact opgenomen met de ziekenhuisbeheerders die het concept van het ziekenhuiswinkeltje wilden veranderen. Tijdens gesprekken met de directie bleek het idee van een conciërgedienst in de smaak te vallen. Het is geen geheim dat ziekenhuizen het moeilijk hebben om verpleegkundig en medisch personeel aan te trekken en bij zich te houden. Met deze jacht op bekwaam personeel in het achterhoofd, kan een dienstverlening die de 'work-life balance' verbetert, voor hen een voordeel zijn om zich te differentiëren. En een conciërgedienst sluit perfect aan op dit principe".

De conciërgedienst van het Grand Hôpital in Charleroi biedt alvast een brede waaier van diensten aan. Naast het onthaal van patiënten, eveneens georganiseerd door Sodexo, worden de klassieke taken van een conciëрге uitgevoerd. Chantal Verbinnen geeft ons meer uitleg: "De verzoeken die bij de conciërgedienst ingediend worden, hebben vooral betrekking op dagdagelijkse diensten, zoals droogkuis, schoenmakerij, naaiwerk en de auto wassen. Door deze terugkerende diensten zullen de werknemers onze specifiekere diensten leren kennen. Ik denk daarbij aan de verkoop van theater- of filmtickets, reserveringen in restaurants, het boeken van reizen,

een geschenkenaanbod,...". De conciërgedienst op de campus Notre Dame is open van maandag tot vrijdag van 7u00 tot 15u00. De komende maanden zal het programma uitgebreid worden naar de andere ziekenhuiscampussen, waar een bedrijfsconciëрге op vaste uren persoonlijk aanwezig zal zijn, hoewel de diensten vooral aangeboden zullen worden via de telefoon en het internet.

Het dienstenaanbod richt zich niet alleen tot het ziekenhuispersoneel, ook de patiënten kunnen er gebruik van maken, wat dus een toegevoegde commerciële waarde zal betekenen voor de doelgroep van het ziekenhuis. Inschrijven is gratis voor zowel het personeel als de patiënten en hun gezinnen, maar de diensten zijn uiteraard betalend. De rendabiliteit van het model schuilt in een abonnement dat de werkgever neemt bij de conciërgedienst. De conciërgedienst zelf kan terugvallen op een netwerk van dienstverleners met wie exclusieve handelsrelaties onderhouden worden, wat gepaard gaat met voorkeurstarieven en/of speciale acties voor de eindgebruikers.

Ekvita, de pionier in België

Acties en voorkeurstarieven aanbieden is een van de sterke punten van Ekvita, de pionier van conciërgediensten in België. Ekvita werd in 1998 opgericht door enkele ondernemers met de steun van de investeringsgroep Mitiska Netfund Europe en is gespecialiseerd in de organisatie van diensten en het onderhandelen over werknemersvoordelen. De naam van het bedrijf - Ekvita - vat goed de dienstenfilosofie van het bedrijf samen: *equilibrium vitae*, of een evenwichtig leven. Ekvita stelt in België een twaalfal mensen tewerk. Tot de klanten behoren topbedrijven als Siemens, UCB, Belgacom, Electrabel en GDF Suez. Onlangs heeft Ekvita ook een conciërgedienst opgestart in de GDF Suez Towers in Brussel.

Ekvita heeft vooral zijn aanbod als aankoopcentrale verruimd en maakt gebruik van de laatste technologische snufjes. "We hebben apps voor smartphones ontwikkeld waarmee de geolocatiegegevens gelinkt worden aan de gegevens van partners die specifieke promoties aanbieden voor onze geabonneerden" zegt Jean Van Lieshout, commercieel verantwoordelijke bij Ekvita. "De



De conciërgeruimte van het Grand Hôpital in Charleroi werd ontworpen door de binnenhuisarchitecten van Sodexo en is mooi geïntegreerd in de patio met een enorme muurschildering.

Het trio conciërgé / callcenter / internet

Sodexo is eigenlijk een nieuwe speler op het gebied van conciërgediensten in België, hoewel de groep kan voortbouwen op een mooie ervaring op dit gebied dankzij de integratie in de afdeling van Sodexo Circles (twaalf mensen in België) van drie modellen, beproefd in drie ontwikkelde markten en die aanvullende werkingstypen insluiten. In de Verenigde Staten is het model voornamelijk gebaseerd op de diensten van een callcenter, terwijl de conciërgediensten in Frankrijk een fysieke vorm aannemen, met een conciërgé die aanwezig is bij het onthaal en waar veel diensten aangeboden worden met het oog op het welzijn van de werknemer: massage, kapper,... Het Zweedse model kiest dan weer voor een virtuele conciërgé. Via een internetplatform kunnen de gebruikers bestellingen plaatsen voor een brede waaier van diensten.

kortingen voor de werknemers van de bedrijven die van deze conciërgedienst gebruikmaken, gelden voor zeer uiteenlopende dienstverleningen". Ze hebben betrekking op alles wat te maken heeft met de auto (brandstof, carwash en verzekeringen), ontspanning (reizen, cultuur, sport) en zelfs huisraad. Zo biedt Ekivita korting op elektrische huishoudapparatuur en verlichting. De prijsverminderingen zelf variëren van -10% tot -40% wanneer Ekivita kan samenwerken met een nationale partner.

Er zijn speciale acties voor alle klanten van Ekivita en niet alleen voor de grote ondernemingen die een conciërgé in dienst hebben. Via het Ekidesk-webportaal kunnen KMO's die de middelen niet hebben om een persoonlijke conciërgé aan te stellen, hun personeel toch deze diensten aanbieden. "We streven ernaar om stap voor stap ernstige relaties op te bouwen met onze klanten" verduidelijkt Jean Van Lieshout. "Bovendien vernieuwen we constant ons aanbod op basis van de feedback en de wensen van onze klanten. Een goede communicatie met de gebruikers is essentieel".

Het op diensten gerichte EasyDay

Een andere speler op de markt van de conciërgediensten is EasyDay, een jong bedrijf dat in 2009 opgericht werd met aan het hoofd Benjamin

Bertho en Brigitte Verstuylt. Het bedrijf telt zeventien medewerkers en biedt diensten aan die hun klanten kunnen helpen met hun huishoudelijke taken en dagelijkse besommingen, zodat zij zoveel mogelijk tijd kunnen besteden aan hun werk en hun gezin.

EasyDay biedt dankzij een netwerk van partners een waaier van diensten aan, gaande van strijken met levering op het werk tot het zoeken naar een babysitter, een klusjesman, een leraar voor de kinderen,...

"Voor de werkgever zijn er ook veel voordelen aan verbonden" zegt Benjamin Bertho. "Dankzij ons uitgebreide dienstenaanbod - of ze nu kiezen voor een on-site (fysieke) of online (callcenter, webportaal) formule - dragen de werkgevers bij tot het welzijn van hun medewerkers, geven ze hun motivatie en prestatievermogen een boost, verminderen ze arbeidsverzuim, kunnen ze bekwame medewerkers aantrekken en behouden en verbeteren ze hun imago van bezorgde werkgever bij het personeel".

Het vinden en behouden van bekwaam personeel zijn meer dan ooit fundamentele uitdagingen voor bedrijven die hun voortbestaan niet in gevaar willen brengen.

Bruno HODITTE ■