

Draaischijf voor hospitality

Het 'onthaal' bij een bedrijf is een multifunctioneel gebeuren, een niet te verwaarlozen onderdeel binnen de communicatie van de onderneming en essentieel voor de 'eerste indruk', dé unieke kans die nooit meer terug komt. Voor Facilicom Facility Solutions zijn de onthaaldiensten een vanzelfsprekend verlengstuk in het totaalaanbod van facilitaire dienstverlening. Interview met Claudine Decorte, Algemeen Directeur en Claudia Struyf, Operations Manager van Facilicom Facility Solutions

De onthaaldienst heeft zowel een zeer groot aantal als een zeer grote variatie aan contacten" schetst Claudine Decorte. "Het gaat daarbij om interne en externe contacten, bezoekers, leveranciers en niet zelden ook nog het invullen van de help-desk-functie". "De receptie is het uithangbord van elk bedrijf" gaat Claudia Struyf, verder. "In het verleden was dat een relatief statisch gegeven, maar vandaag is de ervaren beleving doorslaggevend voor de perceptie en appreciatie. De onthaalmedewerkers zijn de ambassadeurs van het bedrijf. Ze hebben een begeleidende rol voor iedereen die er toekomt. In vele bedrijven fungeren de onthaalmedewerkers bovendien als facilitair meldpunt".

De evidente toegankelijkheid en openheid van het onthaal werkt ook in de hand dat er heel wat bijkomende taken worden neergelegd, wat in het bijzonder geldt voor kleinere organisaties. Maar ook in grotere organisaties is het onthaal de aangewezen partner voor het uitbreiden van de 'welzijnszorg' voor de medewerkers. Denk maar aan de mogelijke conciërgediensten die zich via het onthaal laten organiseren, zoals bv. het aannemen van pakketjes voor collega-medewerkers.

Hostmanship-filosofie

Bij Facilicom Facility Solutions werd een drietal jaar geleden de 'hostmanship'-aanpak geïntroduceerd, dit zowel intern als naar klanten toe, wat perfect past bij de aangeboden onthaaldiensten. 'Hostmanship' is het faciliteren van de medewerkers en bezoekers met als doel bij hen een goed gevoel in de hand te werken, een 'wow'-effect los te weken.

Klanten wordt een 'Hostmanship scan' voorgesteld, waarmee gedetecteerd wordt welke wensen er leven i.v.m. het beschikbaar stellen van bepaalde services. Vanuit de resultaten wordt advies uitgebracht om het onthaal te optimaliseren. Er blijkt vaak nog heel wat ruimte voor verbetering, want in vele gevallen wordt het topmanagement niet herkend door de onthaalmedewerkers en klagen bezoekers over te lange wachttijden en onvoldoende aandacht.

Liefst 7 medewerkers zijn specifiek opgeleid voor het implementeren en uitdragen van de 'hostmanship'-aanpak binnen de tak Onthaal & Postkamer Services. "Waar we onze Onthaal & Postkamer Services aanbieden maken we vandaag een grondige studie van zowel de fysieke aspecten - het meubel, de plaatsing ervan t.o.v. de ingang, de inrichting in de onmiddellijke nabijheid,... - als de menselijke invulling" commentarieert Claudia Struyf. "Het gaat altijd om het zoeken naar en aanbieden van toegevoegde waarde. Dat is op zich een continu proces".

Claudine Decorte,
Algemeen Directeur,
Facilicom Facility Solutions

" Outsourcen van de
onthaaldiensten betekent
voor een bedrijf nog altijd
de beste garantie op
continuïteit en flexibiliteit "



“ De receptie is het uithangbord van elk bedrijf “

Kwalitatieve dienstverlening onder alle omstandigheden

“Outsourcen van de onthaaldiensten betekent voor een bedrijf nog altijd de beste garantie op continuïteit en flexibiliteit” argumenteert Claudine Decorte. *“Het is kiezen voor specialisten met een brede ervaring in de volledige markt en zeker niet duurder dan het invullen van de dienst met eigen mensen”*. Claudia Struyf vult aan: *“Interne onthaaldienstmedewerkers worden vaker belast met extra taken naast het eigenlijke onthaal. Uit angst voor de beoordeling hierop, zijn ze geneigd deze bijkomende taken voorrang te geven en verwaarlozen daardoor hun eigenlijke hoofdtaak, het onthaal”*.

Onthaalmedewerkers van een facilitaire dienstverlener zijn daarvoor specifiek opgeleid en hebben ook zelf gekozen voor deze functie. Ze worden door hun werkgever – de facilitaire dienstverlener – als volwaardige medewerkers beschouwd.

Onthaalmedewerkers zijn ambassadeurs voor het bedrijf en bijgevolg is kleding een belangrijk gegeven, al is het maar omwille van de identificatie van de persoon. De verwachtingen blijken hier echter zeer gevarieerd. Het ene bedrijf staat erop dat een uniform gedragen wordt eigen aan de organisatie, het andere geeft de voorkeur aan een uniform van de facilitaire dienstverlener en weer andere laten de onthaalmedewerkers vrij hun eigen kleding te dragen, uiteraard afgestemd op de functie die ze uitoefenen. Claudine Decorte: *“In Nederland is een uniform onontbeerlijk, wat geargumenteed wordt met de herkenbaarheid en een professionele uitstraling”*.

Professionalisering van het onthaal weerspiegelt zich ook in het adviseren en of invoeren van tools vanuit de facilitaire dienstverlener. Het gaat dan om procedures, het actualiseren van informatie m.b.t. het reilen en zeilen binnen en buiten de organisatie, het samenstellen van een informatiebrochure voor de bezoekers.... Er kan nagedacht worden over extra services als een soort mini-gids voor buitenlandse bezoekers met bezienswaardigheden, tips voor restaurants, taxidiensten, enz.

Kwaliteitscontrole is een vanzelfsprekend onderdeel van de contracten voor het leveren van onthaaldiensten. Hiervoor worden zowel ‘mystery calls’ als anonieme bezoeken aangewend.

Claudia Struyf, Operations Manager,
Facilicom Facility Solutions

“Interne onthaaldienstmedewerkers worden vaker belast met extra taken naast het eigenlijke onthaal. Uit angst voor de beoordeling hierop, zijn ze geneigd deze bijkomende taken voorrang te geven en verwaarlozen daardoor hun eigenlijke hoofdtaak, het onthaal.”



Meer dan representatie

Algemeen wordt het onthaal gemakkelijks-halve omschreven als representatie van het bedrijf naar bezoekers van buitenaf. De praktijk gaat echter veel ruimer. Het onthaal is niet alleen verantwoordelijk voor het waarmaken van een positieve 'hospitality'-ervaring naar bezoekers, het werkt ook als 'hospitality'-coördinatiecentrum voor internen, m.a.w. voor alle medewerkers van het bedrijf. "Het onthaal is het uitgelezen centrum waar iedereen met zijn vragen komt aankloppen" illustreert Claudia Struyf. "Het is de wegwijzer en het eerste aanspreekpunt voor honderden zaken en de aanpak is bepalend of de contactnemer er een goed gevoel aan overhoudt".

Onthaalmedewerker is dan ook alles behalve een eenvoudige functie. Claudine Decorte: "De mensen moeten steeds service minded zijn, altijd goed geluimd, minstens 3 talen beheersen, altijd alert en snel kunnen reageren om in te spelen op een gegeven situatie, opgewassen zijn tegen multitasken...". Claudia Struyf: "Wij zoeken als facilitaire dienstverlener permanent naar mogelijkheden om met onze onthaaldienst meer te doen. Vandaag zijn er al heel wat organisaties waar onze dienstverlening is uitgebreid met een openings- en sluitingsronde van het gebouw".

Een interessante vaststelling tot besluit: het onthaal ontspringt de traditionele dans van eindelijk besparen op de facilitaire kosten!

Eduard Coddé



Een goed georganiseerd onthaalteam

Facility Solutions NV, onderdeel van de Facilicom Services Group, bood zelf al Onthaal & Postkamer Services aan met een 40-tal receptionisten. Met de overname van de divisie Receptie- en Mailroomservices (RMS) van Manpower begin 2016, groeit het team aan met meer dan 130 onthaal-medewerkers. De overname gaat ook gepaard met het binnenhalen van 5 miljoen euro extra omzet.

Binnen Facility Solutions past de dienstverlening helemaal in de toekomstplannen. "Het komt er op aan beide bestaande teams optimaal te integreren tot één harmonisch geheel, synergiën te zoeken en alle mensen het gevoel te geven dat ze hier erg nuttig zijn" benadrukt Claudine Decorte, Algemeen Directeur Facility Solutions. "De ex-Manpower medewerkers verhuisden van een beursgenoteerd bedrijf naar een organisatie met een heel andere sfeer, waar een filosofie van lange termijn investeren leeft". In Nederland werken er 600 onthaalmedewerkers onder de Trigion-vlag. Ze worden meestal per uur ingezet, in tegenstelling tot België, waar het steeds om mensen met een bediendencontract gaat. Het is de bedoeling een uitwisselingsplatform met de Nederlandse Trigion-collega's op te zetten voor het delen van ervaringen en best practices.