

Onthaal: doe meer, doe beter!

Uw bezoekers lijken weinig verwachtingen te hebben over het onthaal wanneer zij naar u toe komen. Dat blijkt uit een enquête van IFMA over de kwaliteit van het onthaal in ondernemingen en over wat de externe bezoekers verwachten. Er meer mee doen en het beter maken lijken bijgevolg een vrij gemakkelijke opgave om een simpel werkbezoek om te toveren tot een blijblijvende ervaring, die uw waarden en imago zullen inprenten in het hoofd van de bezoeker.

De resultaten van de enquête van IFMA Belgium (beroepsvereniging voor Facility Managers van België) over onthaaldiensten in ondernemingen zijn algemeen bekeken bevredigend. Globaal krijgt het onthaal van Belgische ondernemingen van de bezoeker een gemiddelde score van 7 op 10. Maar uit de steekproef blijkt ook dat momenteel de verwachtingen inzake onthaal bescheiden zijn bij de bezoeker: het lijkt er op dat het onthaal reeds geslaagd is met een simpele glimlach en adequate informatie. Maar waarom zou er niet meer kunnen geboden worden? Er bestaat een mooie progressie-marge om onthaal om te vormen tot echte gastvrijheid van de onderneming ten aanzien van haar bezoekers alsook haar medewerkers. Laten we bekijken hoe dat kan.

Uitblinken in onthaal

Het onthaal van een bezoeker kan al lang voor zijn aankomst aan de receptie en zijn ontmoeting met het onthaalpersoneel worden voorbereid. De onderneming kan hem bijvoorbeeld voor de dag van de afspraak al een persoonlijke mail sturen met de routebeschrijving en vermelding

dat een parkeerplaats zal worden gereserveerd. Een duidelijke en geüpdatete signalisatie is ook een manier om de bezoeker goed te ontvangen vanaf de ingang van de parking tot aan het receptielokaal.

Voor een vriendelijk onthaal hechten de bezoekers veel belang aan visueel contact, een persoonlijke benadering en een verzorgd voorkomen van de receptionist of receptioniste. De communicatie tijdens het onthaal omvat meerdere facetten, want er wordt aangenomen dat bij een face-to-face contact de interactie tussen twee personen voor 7% uit woorden bestaat, voor 38% uit intonatie en voor 55% uit lichaamstaal. Het feit dat de receptionist of receptioniste de moeite doet om zich op te richten en zich aan te bieden om de bezoeker te verwelkomen wordt door laatstgenoemde bijzonder geapprecieerd.

De begeleiding van de bezoeker naar de persoon waarmee hij een afspraak heeft is een gelegenheid om een kort gesprek te beginnen en hem bijkomende aandacht te schenken.

Wanneer de bezoeker dient te wachten is de kwaliteit van het receptielokaal beslissend:

Gastvrijheid, een gebruiksaanwijzing

In het rapport met de conclusies van de enquête zullen zowel de Facility Managers die onthaaldiensten in ondernemingen organiseren als de personen die met deze functie belast zijn veelvuldige praktische raadgevingen vinden om het onthaal in de onderneming te professionaliseren. Dit rapport bevat overigens tal van statistieken die o.a. gebruikt werden voor de opstelling van een top 10 van de ongemakken en ontevredenheid geuit door bezoekers over hun persoonlijke ervaring met onthaaldiensten, en van een top 10 van wat ze verlangen van een professioneel, vriendelijk en sympathiek onthaal.

📄 Dit rapport is gratis verkrijgbaar en downloadbaar op: www.ifma.be





zaken als een uitstekende koffie, de inloggegevens als gast op het wifinewerk van de onderneming, zachte zetels en lectuur zullen de bezoeker positief stemmen over de wachttijd.

Maar gastvrijheid is niet beperkt tot de attitude bij het eerste contact tijdens de onthaalfase. Ze wordt afgesloten met een warme begroeting wanneer de bezoeker het gebouw verlaat. Indien de bezoekers uit het buitenland komen kan het bezoek zelfs afgesloten worden met een kleine persoonlijke attentie in de hotelkamer.

Een missie met meerdere facetten

Tegenwoordig is het onthaal in ondernemingen samengesteld uit drie componenten: op de voorgrond staat de gastvrijheid, terwijl veiligheid en technologie op de achtergrond sluimeren. Begin 2016 hebben de terroristische aanslagen van Brussel ons dagelijks leven zwaar verstoord. Bijgevolg hebben de Facility Managers de opdracht gekregen om de recepties van hun ondernemingen zo goed mogelijk te beveiligen.

De aandacht is vooral gericht op de bezoeker die, in tegenstelling tot de werknemers, noch over een toegangsbadge, noch over een binnen de onderneming geregistreerde identiteit beschikt.

Technologie biedt de oplossing. De toegang van een externe bezoeker tot de kantoren van het bedrijf begint met zijn identificatie. Vaarwel aan het papieren inschrijvingsregister want vandaag zorgen tal van apps en softwaretoepassingen voor een vlotte identificatie en registratie van de bezoeker, zelfs voor de aflevering van een toegangspas met foto. Dat biedt bijkomende voordelen. Zo kan, bij een brandalarm bijvoorbeeld, gemakkelijk een lijst voor de evacuatie van de in het gebouw aanwezige personen worden opgemaakt.

Slechts één enkele kans om een goede eerste indruk te maken

Dit gezegde wijst duidelijk op het belang van het onthaal van een bezoeker of een medewerker. Als vitrine van de ondernemingswaarden vereist een gastvrij onthaal ongetwijfeld gemotiveerde en gekwalificeerde mensen en - bovenal - beschikbaarheid. De receptionist of receptioniste dienen hun tijd integraal te kunnen besteden aan het onthaal van de klanten. Hem of haar andere taken geven om de 'dode momenten' te rentabiliseren is een zeer vaak voorkomende valstrik die schadelijk is voor de transformatie van onthaal naar waarachtige gastvrijheid, waarbij het leggen van persoonlijk contact met elke bezoeker de prioritaire taak dient te zijn. Tegenwoordig duiken courante praktijken uit het hotelwezen op in de ondernemingen, wat wijst op toenemende personalisering en een positieve evolutie op het vlak van onthaal. Het woord 'receptionist' maakt stilaan plaats voor meer gangbare benamingen in Angelsaksische ondernemingen die de onthaalfunctie hebben geheroriënteerd in de richting van gastvrijheid: *Front Office Officer, Guest Services Manager, Front Desk Vibe Coordinator of Hospitality Leader*.

Raphaël PEREZ 

Methodologie en representativiteit van de enquête

1. De kwantitatieve enquête werd online uitgevoerd onder de Belgische bevolking, statistieken gebaseerd op de antwoorden van 104 deelnemers aan het onderzoek
 2. De kwalitatieve evaluatie en analyse zijn gebaseerd op een ronde tafel bijeenkomst van Facility Managers en leveranciers van onthaaldiensten:
 - Hilde Ballegeer, Directeur-Manager Service openbare zaken van de stad Gent
 - Sangara Klespis, Head of Development, Aremis Group
 - Caroline Saeremans, Business Unit Manager bij Receptel
 - Claudia Struyf, Operations Manager bij Facicom
 - Ann Troch, EFM Operational Leader bij CBRE Global Workplace Solutions
 - Henk Vincent, Directeur Facilitaire Diensten en Masterplan in het AZ Alma
 - Doris Vispoel, Facilities Officer bij E&Y
-