



Bouche® Facility Management: *Hospitality als uitgangspunt*

*‘Wij brengen het gevoel terug
in het contact met de klant’*

Gastvrijheid. Het is een bekend gegeven. Een vriendelijk gezicht zorgt er immers voor dat mensen zich op hun gemak voelen. Waar dan ook. Zo ook bijvoorbeeld in een bekend warenhuis in Den Haag. Ook een beetje persoonlijke aandacht kan het verschil maken. Hoe prettig is het bijvoorbeeld om bij de hand te worden genomen door een medewerker van een winkel als je net even dat paar schoenen niet kan vinden dat je zoekt. Net even dat kleine beetje aandacht waardoor je je gewaardeerd voelt. Dat is waarom je graag terugkomt. Als klant. Het klinkt zo simpel.

‘Toch is het een vak apart’ stelt Tjerk Hilarius, directeur van Bouche Facility Management,

‘Ik heb in mijn leven heel wat gereisd en heb in diverse landen en culturen gastvrijheid mogen ervaren. Dat was elke k(w)eer een complete verrassing. In het ene land voel je je meteen welkom, terwijl op andere plekken de drang om zo snel mogelijk weer weg te wezen overheerst. Onbewust wordt je aangetrokken door die plekken waar je gastvrij bent ontvangen. Hetzelfde geldt ook voor winkelen. Die winkels waar je gastvrij wordt onthaald en goed wordt geholpen. Dat zijn de winkels waar de meeste mensen graag terugkomen.’

Pilot

‘Het feit dat mensen graag terugkomen als ze gastvrij worden ontvangen heeft er toe geleid dat we een pilot zijn gestart in samenwerking met V&D Den Haag Centrum.’

Wat betekent het voor de relatie met de klant als er een herkenbaar team ter beschikking staat voor allerhande zaken? Ingeborg Jansen, manager van het hospitality project bij V&D Den Haag Centrum heeft sinds de start van het project duidelijke veranderingen gezien:

‘Natuurlijk werkten we altijd al met personeel dat klantvriendelijkheid hoog in het vaandel heeft staan. Maar een vakkenvuller is geen verkoper en een verkoper is nog geen gastheer. Daar zijn weer andere kwaliteiten voor nodig. Onze gastheren en gastvrouwen staan ter beschikking van de klant, hoeven zich niet bezig te houden met logistieke handelingen. Bij wijze van spreke kan een gastvrouw een klant van de parterre begeleiden naar het restaurant. Of net even dat boek uit het schap toveren dat een klant niet kan vinden.’ Vervolgt, enthousiast: ‘We hebben geconstateerd dat sinds we werken met professionele gastheren en vrouwen het aantal bezoekers is gegroeid met 15% en nog steeds met een stijgende lijn.’

Extra gen

Hilarius: ‘Maar gastvrijheid gaat verder dan simpelweg een deur openhouden. Het beroep van gastheer of gastvrouw is een vak apart. Niet iedereen is er geschikt voor. Het gaat verder. We verwachten van de mensen dat ze zelfstandig kunnen opereren. Hospitality is een gave. Je moet gewoon de drive hebben om het een gast naar de zin te maken. Je moet er een speciaal gen voor hebben, zeg ik wel eens.’ Vervolgt: ‘De mensen die bij ons door de selectie komen, en dat zijn er uiteindelijk maar 1 op de 100, trainen en coachen we verder totdat ze echt taakbewust kunnen opereren en het verschil kunnen maken.

Iemand die door ons bekwaam wordt bevonden en geselecteerd noemen we dan ook met trots Bouche. Buitengewoon Opmerkelijke Uitermate Charmante Host die Er is voor de klant en gaat voor Resultaat.

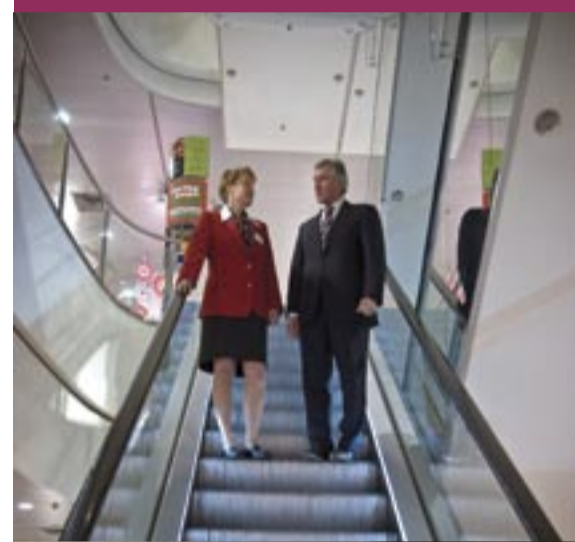
Duidelijkheid

Ingeborg Jansen: ‘De constatering dat mensen terugkomen als ze gastvrij worden ontvangen heeft er toe geleid dat we een samenwerking zijn gestart in samenwerking met Bouche facility Management. Door het introduceren van de zogenaamde Bouche brengen we het begrip ‘hospitality’ terug in ons warenhuis.’ Duidelijk herkenbare dames en heren met rode jaszjes aan vormen het warme hart van het personeel. Herkenbaar, altijd aanspreekbaar. Behulpzaam. Vult aan: ‘Ik constateer ook dat er ook een sterke diefstalpreventieve kracht uitgaat van de aanwezigheid van deze mensen. Het is net zoiets als: van iemand die je mag, steel je niet zo gauw. Door het contact met de klant persoonlijker te maken in deze toch steeds afstandelijker wordende wereld zie je dat mensen met meer betrokkenheid opereren. Het is net alsof met de introductie van gastvrouwen- en heren het contact met de klant persoonlijker is geworden. Alleen maar positief, wat mij betreft. Alles is veel vriendelijker geworden. En duidelijker.’ Legt uit: ‘Voor een klant is het best verwarrend aan wie hij wat moet vragen. Een verkoper heeft toch duidelijk een andere functie. Door de introductie van de keurig in het rood gestoken Bouche is het voor iedereen duidelijker geworden. Daar profiteert iedereen van. Winkelen moet toch gewoon een groot feest zijn!’

Grenzeloze mogelijkheden

Hilarius ziet overigens meer mogelijkheden: ‘Natuurlijk is deze pilot met V&D leuk om te doen. Als je het resultaat ziet van wat we hebben bereikt biedt dat perspectief. Wat te denken van gastheren en gastvrouwen op bijvoorbeeld een busstation, vliegveld of grote winkelcentra (tijdens een netwerkmeeting, of bij de ontvangst van een internationale delegatie)*. Het is zaak dat we voor alle partijen die te maken hebben met gasten, de juiste professionele mensen beschikbaar hebben. In de relatie met de klant is nog een hoop winst te behalen. Gelukkig maar!’ Zoekt u ook een representatieve gastheer of gastvrouw? Voor welke gelegenheid of project dan ook, informeer dan gerust naar de mogelijkheden.

* het moet een permanent karakter hebben... niet tijdelijk bij een gala of receptie



Bouche Facility Management
Wassenaarseweg 24
2596 CH Den Haag

Telefoon: 070-308 10 50
Fax: 070-308 10 51
Internet: www.bouche.nl
E-mail: info@bouche.nl

Bouche®
HOST SERVICES

