



SAMSUNG

SECURITAS NOUS ÉPARGNE
BEAUCOUP DE SOUCIS
PRATIQUES

Securitas Solutions :

- Surveillance par un agent de gardiennage
- Réceptionnistes
- Reporting

Securitas Avantages :

- Fiabilité
- Flexibilité
- Orientation client
- Précision

Samsung, à la pointe de l'électronique

Samsung Electronics veut inspirer le monde grâce à ses technologies diverses, ses produits et ses designs qui enrichissent les expériences, contribuent au bien-être social et à un avenir meilleur. Pour ce faire, la société concentre tous ses efforts sur la création et l'innovation. Elle recourt à l'expertise et l'expérience de ses partenaires et de ses talentueux collaborateurs.

Samsung est le leader du marché des téléviseurs, des smartphones, des ordinateurs portables, des tablettes, des appareils ménagers, des systèmes en réseau, des mémoires, du système LSI, de la fonderie et des solutions LED. La société explore également de nouveaux secteurs d'activité comme les soins de santé et l'électronique automobile. Elle poursuit sa course à travers l'histoire de l'innovation.

En emménageant dans son nouveau bâtiment, Samsung souhaitait allonger ses heures d'ouverture. Cela nécessitait un effort supplémentaire de la part des personnes assurant l'accueil. L'entreprise a dès lors décidé d'externaliser ces tâches. Via l'agent de gardiennage de Securitas, elle a appris que Securitas fournissait également des Réceptionnistes.

Les défis de Samsung

Garantir des heures d'ouverture étendues

Nos bureaux étaient ouverts de 9h à 16h45, tant pour les clients que pour la réception et l'envoi de colis. Nous désirions élargir cette plage horaire afin d'être accessibles de 8h à 18h. Ce changement était difficile à organiser avec le personnel en place. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé d'outsourcer notre service de réception.

Offrir des services professionnels

Samsung est réputé pour le professionnalisme de son service. Nous voulons insuffler à tous cette valeur dans tous les départements de l'entreprise et, par conséquent, aussi à l'accueil, qui est le premier point de contact. La qualité de service de nos réceptionnistes rejaillit ainsi sur l'ensemble de la société.

SAMSUNG



Securitas chez Samsung

- **La surveillance par un agent de gardiennage**
En dehors des heures de bureau déjà très étendues, la surveillance est toujours assurée par un agent de gardiennage de Securitas. L'agent de gardiennage et les réceptionnistes s'informent mutuellement matin et soir lors de leur prise de poste.
- **Un large éventail de tâches**
Pendant les heures de bureau, les réceptionnistes assurent l'accueil des clients et des autres visiteurs. Ils assurent également plusieurs autres tâches telles que la surveillance du parking ainsi que la réception et l'envoi de colis. Ils veillent également à la gestion de stock.
- **Garantir la sécurité**
Les réceptionnistes de Securitas comme ses agents de gardiennage, sont formés dans le cadre de la loi Jambon. Cela signifie qu'ils assurent tant la sécurité, les premiers secours en cas d'accident ainsi que le suivi en cas de calamité.
- **Un reporting de qualité**
La tranquillité d'esprit est vraiment essentielle pour nous. Nous recevons en outre un rapport détaillé indiquant, par exemple, le nombre de colis ayant été livrés, mais également un relevé de l'utilisation du parking ou des badges non restitués. Les réceptionnistes assurent de très nombreuses tâches et ce de façon proactive.

" Securitas propose un plan personnalisé à 360 degrés. Tout comme notre téléviseur «The Frame» est bien plus qu'un simple téléviseur, Securitas apporte également une dimension supplémentaire à son éventail de services. "



Les points forts de Securitas selon Samsung

- **La fiabilité**
Cela fait déjà 6 ans que nous collaborons avec Securitas. Il nous arrive même de dire que le travail des réceptionnistes est le secret le mieux gardé de la société. Nous ne devons pas nous en soucier ni y consacrer d'énergie. Ils arrivent le matin pour tout mettre en route et ferment le soir, l'ensemble du travail étant réalisé.
- **La flexibilité**
Nous avons une équipe de réceptionnistes fixes, dont certains sont souvent présents dans l'entreprise. En plus, nous pouvons compter sur plusieurs personnes en back-up. En cas d'absence, il y a toujours quelqu'un prêt à assurer temporairement la tâche.
- **La proactivité**
Les réceptionnistes sont rapidement familiarisés avec les nouvelles évolutions. Ils sont ainsi déjà formés aux règles du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). C'est une plus-value, parce qu'il y a de lourdes sanctions en cas d'infraction.
- **L'innovation**
Nous sommes une entreprise jeune et innovante et nous tentons de transmettre aussi cette culture aux réceptionnistes. Ils aident également le Facility Manager dans la gestion du site de façon à ce que nous puissions offrir un environnement de travail sûr et agréable.
- **L'orientation client**
Pour assurer un service impeccable à la réception, la connaissance des langues est pour nous primordiale. Parce que nos réceptionnistes sont le premier point de contact de notre entreprise, ils doivent maîtriser au moins deux langues, dans la pratique c'est même souvent plus. En plus de leur multilinguisme, nos réceptionnistes veillent, par exemple, à répondre aux appels téléphoniques endéans les 3 sonneries. Ils suivent cette règle des 3 sonneries scrupuleusement. De cette façon, nos clients sont pris en charge le plus rapidement possible.

" Vous pouvez compter sur un concept innovant, flexible et orienté client, qui vous permet de répondre facilement aux besoins de votre entreprise. "

CHRISTEL VERHEUGEN - Facility Manager