



Grâce à Welcome! votre accueil devient votre meilleure carte de visite

Offrez à votre entreprise tous les atouts pour donner une excellente première impression. Votre hall d'accueil est une zone clé et le deviendra encore davantage à l'avenir. « La façon dont vous souhaitez la bienvenue en dit long sur vous », résume Miguel Perez y Vega, hospitality manager chez PwC depuis 2016. Hilde Verduyck, facilities & office manager chez Ingenico e-Commerce Solutions y voit, quant à elle, la carte de visite de l'entreprise. Voilà pourquoi tous deux font appel à Welcome!, le service de réception et d'accueil de Securitas, qui excelle en termes de flexibilité et d'expérience visiteur.

Préparer les clients à affronter l'avenir

« Le monde dans lequel nous vivons évolue à un point tel qu'il devient difficile de se préparer pour l'avenir. Pour faire face à cette complexité, il est essentiel de segmenter l'ensemble du service. Chaque segment étant alors organisé séparément sans jamais perdre la vue d'ensemble. C'est ce que PwC offre à ses clients », ex-

plique l'hospitality manager Miguel Perez y Vega. « Nous les guidons à travers le monde des affaires et la société. C'est notre cœur de métier depuis 150 ans et cela va le rester. Via l'approche intégrée des différentes entités business qui ont chacune leurs expertises, nous donnons à nos clients la force de prendre des décisions pour affronter l'avenir. Cela dans 158 pays et avec une offre de conseils

dans tous les domaines possibles comme les taxes, les audits et un large spectre de services en matière de consultance et de consultance technologique. » En Belgique, PwC emploie 1.800 collaborateurs et 250.000 dans le monde.

L'hospitalité et l'expérience sont centrales

Il y a donc beaucoup de clients internes et externes à satisfaire. La gestion des installations n'est pas une mince affaire chez PwC. « Pour faire la différence grâce à ses services, PwC se concentre sur les moyens à déployer pour aider les entreprises et les individus à se développer. Le contact humain, où l'hospitalité et l'expérience sont centrales, est ce que nous essayons d'avoir à tous les niveaux de l'entreprise », souligne Miguel Perez y Vega. « Ce qui rend mon travail intéressant, c'est l'attention permanente donnée à l'individu et le fait de tout mettre en œuvre pour satisfaire au mieux nos clients. Nous réalisons



« Le contact humain, où l'hospitalité et l'expérience sont centrales, est ce que nous essayons d'avoir à tous les niveaux de l'entreprise. »

Miguel Perez y Vega, PwC

cela grâce à l'innovation technologique et la digitalisation, mais aussi grâce à un accueil chaleureux à la réception. »

L'externalisation pour plus de flexibilité

Mettre l'humain au cœur de nos préoccupations est justement une valeur que PwC et Welcome! ont en commun. Rien d'étonnant donc à ce que, pour l'externalisation des services d'accueil et de réception, PwC fasse appel aux services Welcome!. Welcome! est le label d'accueil de Securitas, qui offre la garantie d'une expérience client parfaite. Miguel Perez y Vega : « Opter pour l'externalisation de l'accueil cadre avec notre engagement de la meilleure flexibilité et hospitalité possible. PwC accorde la plus haute importance à la création d'une véritable expérience d'accueil et nous voulons nous assurer, qu'à tout moment et dans toutes nos filiales, cela se passe de la meilleure façon qui soit. Par leur sourire chaleureux et leur savoir-faire, les hôtesses d'accueil de Welcome! mettent cela en pratique chaque jour. »

Des solutions de paiement sûres et intelligentes

Chez Ingenico à Zaventem, nous entendons à peu près le même témoignage. Cette entreprise Fintech active au niveau mondial propose une large et innovante gamme de services et de solutions qui simplifient les services de paiement. Les consommateurs peuvent faire leurs



« Chaque année, nous analysons ensemble quels sont nos besoins et comment mieux collaborer encore à l'avenir. »

Hilde Verduyck, Ingenico e-Commerce Solutions

achats rapidement, facilement et en toute sécurité, quel que soit le canal de vente ou la méthode de paiement.

Les trois entités d'Ingenico Group (IeCS, IFS et IPS GmbH Belgian branch) sont gérées en Belgique depuis un bâtiment flambant neuf à Zaventem. Hilde Verduyck se charge de la gestion de toutes les installations et a également organisé le déménagement. « Nous sommes environ 300 personnes à travailler ici. En collaboration avec mon collègue, j'essaie de créer un environnement de travail le plus agréable possible. Les tâches sont très variées et vont de l'achat du mobilier à l'organisation de voyages et d'événements d'entreprise, la gestion de la flotte, les négociations avec les fournisseurs, ... Ce que j'apprécie dans ce travail, c'est l'autonomie que l'on reçoit pour aider à déployer la culture et l'identité de l'entreprise. Les changements rapides sont typiques du secteur et, au sein de notre service « Facilities », nous essayons donc de réagir rapidement. »

Des hôtesses compétentes

Le service d'accueil dépend du département « Facilities » d'Ingenico. « Nous travaillons avec deux personnes fixes. Ensemble, elles assurent une permanence de 8h30 à 17h30. Les réceptionnistes sont des hôtesses compétentes qui accueillent chaleureusement les visiteurs et les guident vers leurs interlocuteurs. » En cas d'absence de l'une d'elles, il n'était pas évident de prévoir un back-up. Hilde Verduyck a assumé ce rôle jusqu'à il y a deux ans environ. « Mais ce n'était plus combinable avec mes tâches. Il fallait externaliser pour pouvoir garantir une bonne continuité à la réception. »

Donner toujours le meilleur de soi

Ingenico avait surtout besoin de flexibilité. L'entreprise recherchait un partenaire capable de compenser l'absence d'une réceptionniste tous les mercredis et de faire office de back-up en cas de maladie ou de vacances. « Pas évident du tout ! Le seul partenaire qui pouvait nous proposer une telle flexibilité au jour le jour, c'était Welcome!. Et même si nous sommes ici un petit acteur, ils font toujours de leur mieux pour nous aider le plus rapidement possible. Ça c'est du service à la clientèle ! » Hilde Verduyck est aussi impressionnée par les hôtes et hôtesses d'accueil de Welcome!. « Des collaborateurs très professionnels qui ont de bonnes compétences linguistiques et qui s'intéressent au client. Pour travailler en aussi étroite collaboration, il faut vraiment qu'il y ait un déclic avec notre personnel fixe et là ici aussi Welcome! se montre très flexible. Chaque année, nous analysons ensemble quels sont nos besoins et comment mieux collaborer encore à l'avenir. »

Par Valérie Couplez



Les réceptionnistes agissent en hôtesses compétentes, accueillant chaleureusement les visiteurs et les guidant vers leurs interlocuteurs.

info-welcome@securitas.be