



Maak van uw onthaal uw visitekaartje met Welcome!

Ukrijgt maar één kans om een goede eerste indruk te maken. Dat maakt de receptie tot een sleutelzone in elk bedrijf. En dat zal in de toekomst nog belangrijker worden. “Hoe je mensen verwelkomt, definieert wie je bent”, vat Miguel Perez y Vega, hospitalitymanager voor PwC het samen. Ook Hilde Verduyckt, facilities & office manager van Ingenico e-Commerce Solutions ziet het onthaal als het visitekaartje van het bedrijf. Daarom doen beiden een beroep op Welcome!, de receptie- en onthaaldiensten van Securitas die uitblinken in flexibiliteit en in het neerzetten van de juiste bezoekbeleving.

Klanten futureproof maken

“De wereld waarin we leven verandert zodanig snel dat het elke dag moeilijker wordt om klaar te zijn voor de toekomst. Om met die complexiteit om te gaan is het zaak om het geheel in stukjes te verdelen. Zo kunnen ze stuk voor stuk opgelost worden, zonder ooit het overzicht te verliezen. Dat is wat PwC doet voor zijn klanten”, vertelt hospitalitymanager Migu-

el Perez y Vega. “We gidsen hen door de bedrijfswereld en de maatschappij. Dat is al 150 jaar onze corebusiness en dat zal ook zo blijven. Met de geïntegreerde aanpak van verschillende business-entiteiten met elk hun expertises geven we onze klanten de kracht om futureproof beslissingen te maken. En dat in 158 landen met advies rond alle mogelijke domeinen zoals belastingen, audits en een breed

spectrum van diensten inzake consulting en technologieconsulting.” In België stelt PwC ongeveer 1.800 mensen te werk, wereldwijd zijn dat er 250.000.

Gastvrijheid en beleving centraal

Dus heel wat interne en externe klanten om gelukkig te maken. Het beheer van facilities is dan ook een serieuze boterham binnen PwC. Sinds 2016 is Perez y Vega binnen het facilitiesdepartement aan de slag als hospitalitymanager. “Om het verschil te maken met zijn diensten, legt PwC de focus op hoe het bedrijven en mensen kan helpen groeien. Die menselijke touch waar gastvrijheid en beleving in centraal staan, is wat we in alle gelederen van het bedrijf proberen te laten doordringen”, stipt Perez y Vega aan. “Wat mijn job zo interessant maakt is dat we voortdurend die focus op mensen leggen en er alles aan doen om de tevredenheid van onze klanten op het hoogste niveau te houden. Dat doen we niet enkel door technologi-



“De menselijke touch waar gastvrijheid en beleving in centraal staan, is wat we in alle gelederen van het bedrijf proberen te laten doordringen.”

Miguel Perez y Vega, PwC

sche innovatie en digitalisering maar ook met een vriendelijke begroeting aan de receptie.”

Outsourcing voor meer flexibiliteit

Dat het allemaal om mensen draait is net wat PwC en Welcome! gemeen hebben. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat voor het uitbesteden van zijn receptie- en onthaaldiensten, PwC maar wat graag een beroep doet op de diensten van Welcome! van Securitas. Welcome!, dit is het hospitalitylabel van Securitas, staat immers garant voor de perfecte bezoekersbeleving. Perez y Vega: “Dat we kiezen voor outsourcing van het onthaal kadert in ons streven naar de hoogst mogelijke flexibiliteit en gastvrijheid. PwC draagt het creëren van een gastvrije beleving heel hoog in het vaandel, waardoor we er ons ook van willen verzekeren dat dit op elk moment en in elk van onze vestigingen op de best mogelijke manier gebeurt. De warme glimlach en knowhow van de hospitalityhosts van Welcome! brengen dat elke dag in de praktijk.”

Veilige en slimme betaaloplossingen

Bij Ingenico in Zaventem horen we een gelijkaardig verhaal. Het fintechbedrijf is wereldwijd actief en biedt een uitgebreid en innovatief pakket diensten en oplossingen, die een eind maken aan het complexe karakter van betalingen. Zo kunnen consumenten snel, probleemloos en veilig hun aankopen doen; wat het verkoopka-



“Elk jaar zitten we samen om te kijken wat onze noden zijn en hoe we in de toekomst het beste verder kunnen samenwerken.”

Hilde Verduyck, Ingenico e-Commerce Solutions

naal of de betaalmethode ook is. De drie entiteiten van Ingenico Group (leCS, IFS en IPS GmbH Belgian branch) worden in België gerund vanuit een gloednieuw kantoor in Zaventem. Hilde Verduyck staat in voor het beheer van alle facilities en nam ook de organisatie van de verhuis voor haar rekening. “We werken hier met bijna 300 medewerkers. Samen met mijn collega probeer ik er voor hen een zo aantrekkelijke mogelijke werkplek van te maken. Het takenpakket is enorm divers van de aankoop van het meubilair tot het organiseren van bedrijfsreizen en bedrijfsevenementen, fleetbeheer, onderhandelingen met leveranciers ... Noem maar op. Het fijne aan de job is de autonomie die je krijgt om de bedrijfsidentiteit en -cultuur te helpen uitbouwen. Het is eigen aan de sector dat alles snel verandert, dus proberen we met facilities kort op de bal te spelen.”

Bekwame gastvrouwen

Ook de onthaaldienst wordt onder het facilities departement gerekend binnen

Ingenico. “We werken met twee vaste krachten. Samen zorgen ze ervoor dat de receptie hier permanent bemand is tussen 8.30 en 17.30 uur. De receptionisten fungeren als bekwame gastvrouwen om bezoekers warm te onthalen en vervolgens naar de juiste gesprekspartner te begeleiden.” Bij afwezigheid van een van beide was het echter geen evidentie om een back-up te voorzien. Verduyck nam daarom zelf die rol op zich tot ongeveer twee jaar geleden. “Het was niet meer combineerbaar met mijn eigen taken. Outsourcen was dus de boodschap. Op die manier kunnen we aan de receptie een goede continuïteit garanderen.”

Altijd hun uiterste best

Ingenico had vooral nood aan flexibiliteit van zijn partner. Het fintechbedrijf zocht immers een partner die elke woensdag de afwezigheid van een receptioniste kon helpen opvangen en die tegelijk als back-up kon fungeren in geval van ziekte of vakantie. “Geen evidentie dus! De enige partner die een dergelijke flexibiliteit aan de dag kon leggen was Welcome!. En ook al zijn we voor hen in principe maar een kleine speler, ze doen altijd hun uiterste best om ons zo snel mogelijk uit de nood te helpen. Dat is echte klantenservice.” Ook van de hospitalityhosts van Welcome! is Verduyck zeer onder de indruk. “Stuk voor stuk heel professionele medewerkers met een goede talenkennis en een grote klantgerichtheid. Om zo nauw samen te werken, moet er wel een klik zijn met ons vaste personeel, maar ook daarin toont Welcome! zich heel flexibel. Elk jaar zitten we samen om te kijken wat onze noden zijn en hoe we in de toekomst het beste verder kunnen samenwerken.”

Door Valérie Coupez



De receptionisten fungeren als bekwame gastvrouwen om bezoekers warm te onthalen en vervolgens naar de juiste gesprekspartner te begeleiden.

info-welcome@securitas.be