

Een veilig en warm welkom

Je draait je auto een parkeerplek op en hoopt dat je op de goede locatie bent. Is dit wel het juiste terrein? Waar moet je je melden? Een tikje onzeker probeer je een deur. Die gaat open, maar eenmaal binnen sta je in een donkere, stille hal. Aarzelend loop je verder het pand in. Nog steeds niemand te zien. Ah, een bordje: 'bezoek hier melden'. Maar bij de balie waar je blijkbaar moet zijn, zit niemand. Dit voelt niet goed. Je pakt je telefoon om het mobiele nummer te zoeken van degene met wie je een afspraak hebt...



Herkenbare situatie? Wie Securitas inschakelt is wél zeker van een welkome en veilige ontvangst, voor zowel medewerkers als bezoekers. Het eigen hospitality-merk van Securitas heet Welkom! en is proactief, integraal en gastvrij. Met regiomanager Lisette De Reus en Michelle Jonker, branchmanager Hospitality bij Welkom!, bespreken we hoe Securitas de bezoekbeleving bij haar opdrachtgevers verbetert.

Gastveiligheid

Securitas hanteert een mooie term voor de combinatie van gastvrijheid en veiligheid die zij klanten biedt: gastveiligheid. Lisette: "Nu de samenleving weer op gang komt en we – deels – terug naar kantoor gaan, is het belangrijk om een duidelijke visie te hebben op hoe je je gastveiligheid invult." Michelle: "Het kan voor organisaties en medewerkers onwennig

voelen: veel locaties zijn ruim een jaar dicht geweest. Wij zorgen in samenspraak met onze opdrachtgevers voor een positieve terugkomst. Het persoonlijke contact is daarbij leidend."

Integrale oplossing

Michelle: "We verwachten dat medewerkers meer verspreid over de dag naar kantoor gaan komen. Daarnaast komt de stroom bezoekers weer op gang. De rol van de receptioniste is dan ook een hele belangrijke: zij moet eigenlijk overal 'ogers' hebben." Lisette: "Technische systemen kunnen – met bijvoorbeeld sensoren - ondersteuning bieden, waardoor die receptioniste voor het oog als hostess optreedt, maar intussen wel bijhoudt wat er in de omgeving gebeurt: hoeveel mensen zijn er binnen, hoeveel BHV-ers zijn er aanwezig? Wij kunnen dat uitstekend meten en zijn daarom een goede partij voor zowel de menselijke als de technische kant. En vanzelfsprekend ook voor de beveiliging. Onze medewerkers dragen de pet van gastvrijheid én die van veiligheid. Die integrale oplossing is echt onze kracht, daarin ligt ons

onderscheidend vermogen. De combinatie van beveiliging, techniek en menskracht."

'De integrale oplossing is echt onze kracht, daarin ligt ons onderscheidend vermogen. De combinatie van beveiliging, techniek en menskracht'

Gastvrije ontvangst dankzij techniek en beveiligingsoplossingen

Michelle: "Een goed gevoel over hoe je bent

ontvangen en begeleid tijdens je bezoek, blijft hangen lang nadat je vertrokken bent. Dat begint al bij het maken van de afspraak: dat dient prettig te verlopen. Dat is een routebeschrijving krijgt waardoor je op tijd arriveert, er al een parkeerplek voor je gereserveerd is, je kenteken bekend is, je dankzij duidelijke routing door de juiste deur naar binnen komt, er een toegangspasje voor je klaarligt, de receptioniste je naam weet en je je koffie met de juiste hoeveelheid zoetjes krijgt aangereikt. Dat is allemaal een combinatie van techniek en gastvrijheid. Zodra je binnen bent, wordt je begroet en vervolgens verder begeleid."

Gastvrijheid in DNA

Lisette: "Dit proces verloopt soepel omdat wij communicerende vaten zijn. Zowel beveiligers als gastheren en gastvrouwen hebben gastvrijheid in hun DNA en doen er gezamenlijk alles aan om van het bezoek een prettige ervaring te maken. Dat voel je ook binnen zo'n bedrijf, dat het één geheel is. Als je je welkom voelt, voel je je ook veilig." <



Lisette de Reus: nieuwe regiomanager Groot Amsterdam

Lisette De Reus is sinds april regiomanager bij Securitas Nederland. "Ik ben verantwoordelijk voor de regio Groot Amsterdam. Mijn doel is zowel het grote aantal klanten als de kwaliteit van onze medewerkers optima forma te bedienen. We zorgen ervoor dat we kwalitatief goede medewerkers bij onze klanten hebben, die proactief zijn en multidisciplinair: ze denken mee over de strategische doelstellingen van onze klant en er over wat er gebeurt in de samenleving, in de gebouwen en in de omgeving."