

Hotel of kantoor?

Hostmanship moet worden doorvertaald in alle aandachtsvelden van hospitality, anders werkt het niet. Maar hoe doe je dat en welke punten moeten zeker aandacht krijgen? PUCK WILBERS *

Hotels en kantoren. Zijn er veel verschillen? Natuurlijk, in een hotel staat gastvrijheid voorop. Het hotel wil graag dat de gast terugkomt en/of dat hij voor positieve mond-tot-mondreclame zorgt. De gast wil zich graag thuis voelen en vindt het helemaal geweldig als zijn verwachtingen worden overtroffen. Beleving is het sleutelwoord in de gastvrijheid. Het invullen van een gastenenquête

is in de hotellerie dan ook een belangrijk middel om te weten te komen wat een gast van het hotel en de dienstverlening vindt. Maar als het gaat om een kantoor is het veel minder gebruikelijk om die vraag ook aan de pandbewoners (de medewerkers die in het kantoor werken) voor te leggen.

Eigenlijk is dat vreemd. Natuurlijk, een kantoor is niet afhankelijk van

een werknemer voor een herhaalbezoek of het betalen voor het verblijf zoals een hotel dat is van een gast. Maar een kantoor is wel gebaat bij productieve werknemers.

Is de beleving van de werkomgeving van de werknemer niet even belangrijk als de beleving van de hotelgast? Zoals een hotel is ontworpen om gasten te ontvangen, zo is een kantoor toch ontworpen om werknemers een werkomgeving te bieden? Dient de service van een hotel niet om de gasten zich welkom te laten voelen? Waarom dient de dienstverlening in een kantoor dan niet om zijn werknemers zich welkom te laten voelen?

Hospitality versus hostmanship

Hospitality is 'het gastvrij zijn' en betreft de relatie tussen 'gast' en 'host'. Hostmanship is de kunst om aan mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Waar het bij hospitality draait om de gastvrijheid en de beleving van de gast, gaat hostmanship over het ontwikkelen van een werkomgeving waarin werknemers zich welkom en prettig voelen.

Hostmanship gaat een stukje verder dan hospitality omdat het draait om een overtuiging, vertaald in een manier van werken. Hostmanship betreft naast de externe uitstraling en communicatie naar de klant ook de interne beleving van de werknemers.

Aandachtsgebieden

Wat zijn de elementen waarop iemand zijn omgeving en de aangeboden diensten beoordeelt?

In een werkomgeving zijn dit aspecten zoals huisvesting, diensten, middelen en ICT. Te vaak wordt binnen een werkomgeving slechts op één of een beperkt aantal aspecten de aandacht »



Een kantoor is gebaat bij productieve werknemers. Waarom is het dan veel minder gebruikelijk dan in een hotel om aan de pandbewoners te vragen wat ze vinden van het gebouw en de services?

gelegd, zoals de catering of de receptie. Een fraaie inrichting en afspraken over meer aandacht voor gastvrijheid zouden dan de gewenste invulling geven aan hospitality.

Maar hostmanship moet worden doorvertaald in *alle* aandachtsvelden van hospitality. Hieronder passeren ze kort de revue.

Dienstverlening en service

Proactief meedenken, service verlenen en het leveren van toegevoegde waarde zijn bij veel organisaties opgenomen in de bedrijfsvisie. Dit is echter in de meeste organisaties extern gericht, terwijl deze gedachte *intern* dient te leven en te worden gevoeld voordat deze echt kan worden uitgedragen. Immers, pas als werknemers zichzelf uitzonderlijk behandeld voelen, zullen ze dat naar buiten toe uitdragen.

Pas als werknemers zich zelf uitzonderlijk behandeld voelen, zullen ze dat naar buiten toe uitdragen

De facilitaire diensten zouden gekoppeld moeten zijn aan deze aspecten. Schoonmaak, catering maar ook de ICT en de huisvesting dienen zo ingericht te zijn dat wordt ingespeeld op de wensen van de werknemer. Meedenken en een proactieve houding over mogelijkheden, planning en werkwijzen en dat met een vriendelijke glimlach, versterken de beleving bij deze facilitaire diensten.

Kwaliteit van de producten

Huidige en toekomstige kantoorgebruikers stellen hoge kwaliteitseisen aan de werkomgeving. Daarbij gaat het om meer dan alleen de koffie en de lunch. Denk bijvoorbeeld aan de kantoorartikelen en de kwaliteit van de omgeving. Ambities op het gebied van duurzaamheid beïnvloeden de kwaliteitseisen sterk. Duurzaamheid komt terug in alle in de werkomgeving gebruikte producten.

Kwaliteit draait om beleving, functionaliteit en een gevoel van weldaad. Kwaliteit van de werkomgeving hangt samen met de kwaliteit van de werk-

nemer en de service die aan de klant wordt geboden.

Sfeer en aankleding

De traditionele werkomgeving is aan het veranderen. Dat is logisch, want werknemers veranderen. Samenwerking, interactie, mobiliteit en flexibiliteit zijn termen die passen in de nieuwe werkomgeving. Deze ontwikkelingen leiden tot flexibele werkplekken, flexibele werktijden en flexibele werkruimten.

Vaak wordt een interieurarchitect ingeschakeld om de werkomgeving te ontwerpen. Dat is natuurlijk prima, maar brengt ook een risico met zich mee, namelijk dat de focus te veel op de esthetische uitstraling wordt gelegd, waardoor het comfort en gemak worden vergeten. En juist zaken als comfort, kleuren, licht, geluid en klimaat

bepalen of de werknemer de werkomgeving als prettig ervaart.

Hygiëne en verzorging

Onderzoeken wijzen het uit: een schone werkomgeving leidt tot meer arbeidsproductiviteit en een prettige werksfeer. Een schoon kantoor is dus belangrijk, maar in een werkomgeving wordt schoonmaak vaak pas opgemerkt als het niet goed is gebeurd. Een gemiste kans, want hygiëne staat op nummer drie van de grootste kantoorergernissen.

Veiligheid

De basis voor het uitdragen van hostmanship is wederzijds vertrouwen. Dat vertrouwen kan alleen worden opgebouwd in een veilige omgeving. Voor de veiligheid in een werkomgeving kan letterlijk worden gedacht aan de beveiliging van het pand maar ook aan de veiligheid in relatie tot inrichting, gebruiksvoorwerpen en omgeving.

Daarnaast is veiligheid een beleving. De omgang met collega's, de indeling

en inrichting van een ruimte hebben hier ook invloed op.

Aan de slag

Hoe kan een organisatie nu aan de slag met hostmanship? De eerste stap is iedereen in de organisatie bewust maken van de uitgangspunten van hostmanship, zodat dit in alle onderdelen van de bedrijfsvoering wordt doorgevoerd. Belangrijk is verder de training en ontwikkeling van leidinggevenden en werknemers, om gemeenschappelijke normen en waarden te creëren en betrokkenheid te versterken. Aandachtspunten bij het nader vormgeven van hostmanship zijn onder meer de volgende.

Ontwerp en inrichting

Mensen die de inrichting zelf in handen hebben, zijn niet alleen gezonder en gelukkiger, maar ook tot 32 procent productiever. Het is dus goed werknemers te laten meedenken bij de inrichting van de werkomgeving.

Een trend in ontwerp en inrichting is het inspelen op Het Nieuwe Werken. Als de werkomgeving is ontworpen en ingericht op basis van wensen en eisen van de werknemers passende bij Het Nieuwe Werken en bij Hostmanship, kan het bedrijf zich in de markt onderscheiden.

Daarnaast worden werknemers gemotiveerd, wordt hun creativiteit gestimuleerd, is men productiever en staan aandacht en professionaliteit centraal in de externe uitstraling.

Schoonmaak, catering, beveiliging

Naast het meedenken in de inrichting van de werkomgeving kan de werknemer ook meedenken over de inrichting van de schoonmaak, catering en andere facilitaire diensten.

Als deze diensten aanbesteed worden, is het goed te zorgen voor input van werknemers, het management en andere belanghebbenden. Deze punten moeten dan ook meewegen in de bestekken en de gunning. Daarmee creëer je draagvlak bij de werknemers omdat zij elementen in de inrichting van deze facilitaire dienst zien, die zij zelf hebben aangedragen.

Contractsupport

In de contractering van de facilitaire

dienst worden afspraken gemaakt over het belang van hostmanship en het uitdragen daarvan in de dagelijkse praktijk. Er worden vooraf afspraken gemaakt over het toepassen van hostmanship in de verschillende aspecten tijdens het werk; door middel van het contractsupport kan dit meetbaar worden gemaakt en de uitvoer worden getoetst.

Zo verandert hostmanship van een abstract begrip in een meetbaar instrument om de kwaliteit en de beleving van de facilitaire diensten te verbeteren en de tevredenheid van de werknemers te vergroten.

Training en opleiding

Hostmanship is een bewustwording van een manier van werken. Door middel van training en opleiding moeten de werknemers eerst de stap naar bewustwording maken. Bewustwording van de kracht van aandacht voor werknemers en collega's (intern). Vanuit deze gedachte volgt automatisch de vertaling naar

de aandacht voor klant en gast (extern).

Het volgende is ervoor te zorgen dat mensen plezier hebben in hun werk. Het verhoogt de sfeer in de werkomgeving. Natuurlijk wordt plezier in het werk voor iedereen door andere factoren bepaald, maar aandacht voor elkaar en voor de omgeving is voor iedereen van belang. Aandacht in de facilitaire dienstverlening verandert de beleving van de gebruiker, de dienstverlening wordt zichtbaar en er is meer waardering voor de mens erachter.

Denk eens aan het verschil tussen de schoonmaker die met oordopjes van zijn mp3-speler in, met zijn rug naar u toe de vloer staat te moppen of de schoonmaker die opgewekt 'Goedemorgen' zegt als hij of zij de afdeling betreedt om schoon te maken. Of denk eens aan de cateringmedewerker die in het bedrijfsrestaurant tamelijk neutraal kijkend de producten

scant of de cateringmedewerker die vriendelijk uitleg over het broodje van de dag geeft.

De facilitair werknemer dient zich bewust te worden van de eigen rol in de beleving van de gebruiker en de waardering en het respect dat men op deze manier kan verkrijgen. «



* Puck Wilbers is hospitalityspecialist en verzorgt voor HTC en Atir opleidingen en trainingen in gastvrijheid (www.htcadvies.nl)