

FACILITAIRE PERFORMANCE 2015



MET SLIMME SERVICESTRATEGIE TOEGEVOEGDE WAARDE VERGROTEN



HYGIËNEDIENSTEN



WARMEDRANKEN-
AUTOMATEN



WERKPLEK



RESTAURANT



BEVEILIGING



VERGADER- EN
EVENEMENTENSERVICE



RECEPTIE

Facilitaire services in kantoren, zorg en onderwijs krijgen van medewerkers een ruime voldoende. Hospitality Consultants presenteert de tevredenheid van ca. 15.000 respondenten over enkele facilitaire services en maakt een analyse van de resultaten.

Meer informatie

www.hospitalityconsultants.nl/facilitaireperformance2015

RECEPTIE MET AFSTAND BESTE BEOORDEELD

TEVREDENHEID PER FACILITAIRE SERVICE



EEN KLEINE STAP VOORUIT

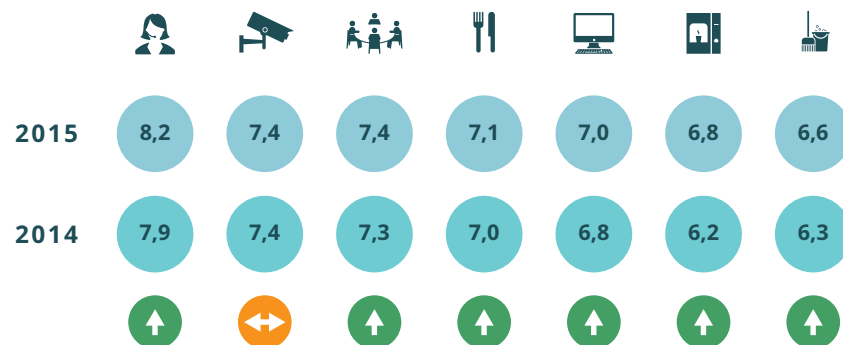
OVERALL TEVREDENHEID OVER ALLE FACILITAIRE SERVICES 2015 - 2014



Het eendoordeel van medewerkers over alle facilitaire services neemt jaarlijks een fractie toe. De stijging is marginaal maar past in het beeld van een langjarige toename van de tevredenheid. Nederland bleef ook vorig jaar investeren in de kwaliteit van facilitaire services.

OVER HELE LINIE VERBETERING FACILITAIRE SERVICES

OVERALL TEVREDENHEID PER FACILITAIRE SERVICE 2015 - 2014



FACILITAIRE SERVICES SCOREN BREED HOGER

De beoordeling van medewerkers per facilitaire service is duidelijk beter dan het algemene oordeel over alle facilitaire services.

RECEPTIE EERSTE SERVICE MET EEN 8 OF HOGER

Opmerkelijke stijger is receptie die dit jaar met een 8,2 wordt beoordeeld. Het doet vermoeden dat alle inspanningen in het vakgebied op gastheerschap door de consument worden herkend en erkend.

AUTOMATENVOORZIENINGEN STERKE STIJGER

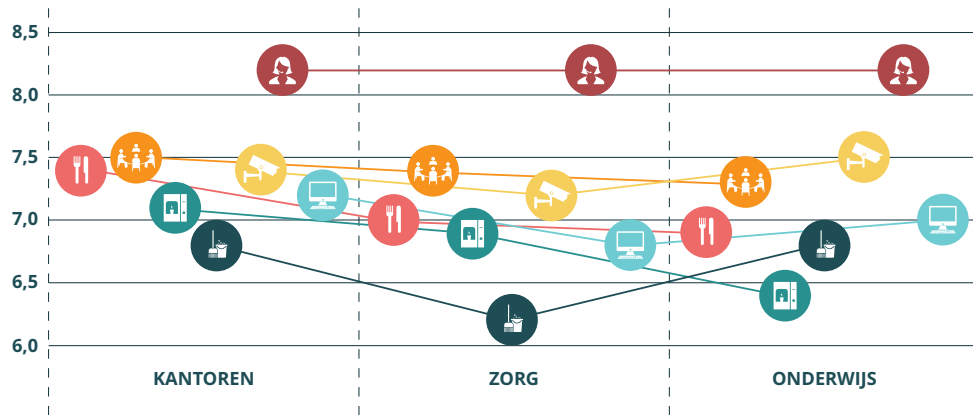
De forse toename van de tevredenheid over de automatenvoorzieningen komt met name door investeringen in de kwaliteit van koffie en de uitbreiding van het aantal keuzemogelijkheden.

HYGIËNEDIENSTEN VINDEN DE WEG OMHOOG

Schoonmaak en andere hygiënediensten worden aanmerkelijk beter beoordeeld. De verbetering is vooral gerealiseerd door te investeren in de zichtbaarheid en de aanspreekbaarheid van schoonmakers. Dagschoonmaak en het ontwikkelen van contactuele vaardigheden dragen aantoonbaar bij aan de waardering.

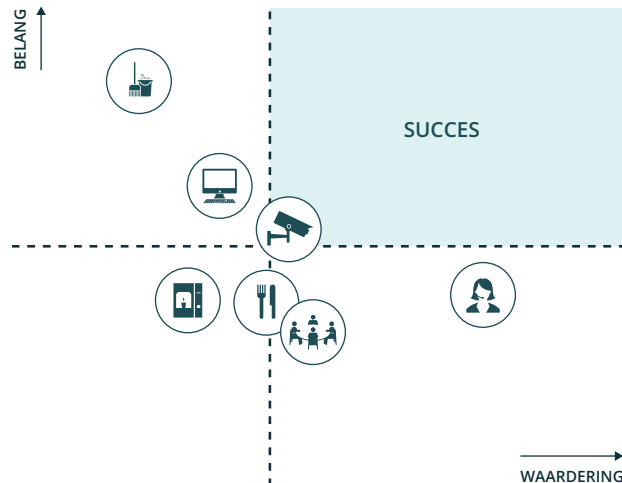
IN KANTOREN DE BESTE VOORZIENINGEN

TEVREDENHEID OVER FACILITAIRE DIENSTEN NAAR SECTOR



OP BELANGRIJKSTE SERVICES WORDT LAAG GESCOORD

ANALYSE VAN WAARDERING VAN SERVICES VERSUS BELANG DAT RESPONDENTEN TOEKENNEN AAN DIE SERVICES



Medewerkers vinden niet alle facilitaire services even belangrijk. De confrontatie van waardering en belangrijkheid helpt om betere keuzes te maken.

1. Geen enkele service zit in het succeskwadrant.
2. Hoge waardering voor minder belangrijke services.
3. Lage waardering voor belangrijke services.
4. Waardecreatie kan aanzienlijk beter.
5. Servicestrategie bijstellen biedt kansen.

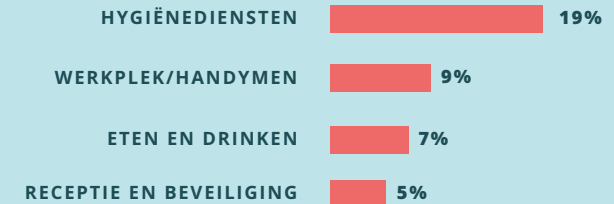
BESTE/MINSTE GEWAARDEERDE SERVICES

RESULTATEN NAAR SERVICES EN SECTOREN

- RECEPTIE IN ALLE SECTOREN
- ETEN & DRINKEN IN KANTOREN
- BEVEILIGING IN HET ONDERWIJS
- WERKPLEK IN DE ZORG
- SCHOONMAAK IN DE ZORG
- AUTOMATENVOORZIENINGEN IN HET ONDERWIJS

EN OOK WORDT NIET ALTIJD GELEVERD WAT IS AFGESPROKEN

NON-COMPLIANCE CONTRACTUELE AFSPRAKEN FACILITAIRE DIENSTVERLENERS



In de facilitaire branche hebben dienstverleners moeite om contractuele afspraken over dienstverlening na te komen. Hygiënediensten spannen daarmee de kroon met een foutenratio van 19%.

WAT TE DOEN ?

HOOGSTE PRIORITEITEN OM TEVREDENHEID TE VERBETEREN

De resultaten van de Facility Performance Monitor 2015 laten zien dat investeren in schoonmaak en werkplek het meest zal bijdragen aan het verbeteren van de beleving van medewerkers over facilitaire services. Analyse van de resultaten van tevredenheidsonderzoeken, mystery visits en audits op de kwaliteit van uitvoering door facilitaire dienstverleners genereren de volgende tips voor kwaliteitsverbetering:

1 SCHOONMAAK / HYGIËNEDIENSTEN

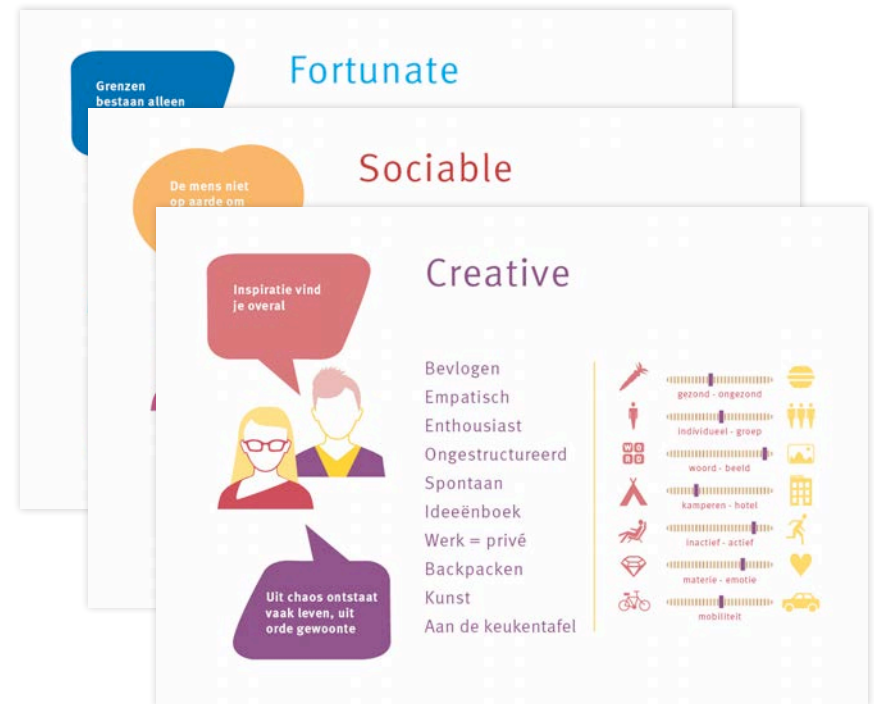
- ✓ Vergroten van zichtbaarheid en interactie; kiezen voor dagschoonmaak, ontwikkelen van houding en gedrag van schoonmaakmedewerkers.
- ✓ Meer betrokkenheid en invloed van gebruikers; betere communicatie, meer inspraak in wat, wanneer wordt schoongemaakt.
- ✓ Reinheid van werkplek en sanitair verbeteren door intensievere werkprogramma's en/of betere controle op dienstverleners.
- ✓ Meer aandacht voor belevings- en inrichtingselementen zoals geur en kleur.
- ✓ Meer investeren in samenwerking met dienstverleners met meer focus op kwaliteit dan op prijs.

2 WERKPLEK

- ✓ Beter klimaatbeheersing door onder meer lokale instelbaarheid.
- ✓ Meer inspirerende en beter faciliterende werkplek; groen, kwaliteit meubilair, voorzieningen als koffie en multifunctionals.
- ✓ Versterken activiteitgerichte werkplekken; van concentreren tot overleg.
- ✓ Vergroten zichtbaarheid van en interactie met handymen/ gebouwbeheerders.

NOG SLIMMER SERVICES PROGRAMMEREN

ACHTERHAAL WAAR MEDEWERKERS EN GASTEN ECHT BLIJ VAN WORDEN MET PERSONA'S



De echte behoefte van medewerkers en gasten is beter te voorspellen met het kennen van hun drijfveren en daarmee hun voorkeuren en gedrag. Hospitality Consultants ontwikkelde acht Persona's met onderscheidende drijfveren, levens- en werkstijlen en een aantrekkelijke onderzoeksmethodiek.

Meer weten hoe een aantrekkelijke werkomgeving te ontwikkelen met Persona's?

www.hospitalityconsultants.nl/personas