

ZOOM: DE RECEPTIE

Tekst: Geert Dekker Beeld: Jesse Kraal

→ Knallen als het rustig is

Zit je net lekker te werken, gaat de telefoon weer of komt er een klant aan. "Als je daar niet tegen kunt, zit je op de verkeerde stoel", zegt Tanja Spaargaren, al zeventien jaar secretaresse en receptioniste bij MTH Accountants & Adviseurs in Baarn. Haar collega Wilma van Cappelle, negen jaar in dienst: "Die diversiteit en afwisseling maakt het juist zo leuk." Spaargaren: "De ene dag is het druk aan de telefoon en loop je van hot naar haar om de klanten goed te ontvangen, de andere dag is het rustig en kun je lekker knallen met de productie, zoals nu de aangiften en jaarrekeningen."

Het is het contact met collega's en klanten dat het vak van receptioniste aantrekkelijk maakt, vindt Van Cappelle. "We hebben hier een superleuk team. Er wordt hard gewerkt en daarnaast hebben we veel plezier. Ik denk dat de sfeer ook goed is omdat het een klein kantoor is. Het is hier heel vanzelfsprekend dat je iets voor elkaar doet."

Dergelijke vriendelijkheid zal een receptioniste vaak aangeboren zijn, denkt Spaargaren. "De deur opendoen als je een klant ziet aankomen, iemand hartelijk ontvangen, dat lukt niet als je eigenlijk geen lol hebt in zulke contacten. Het kan natuurlijk wel dat je eens een mindere dag hebt, maar een chagrijnig hoofd als visitekaartje van het bedrijf, nee, dat gaat niet werken."











Flexibiliteit

"Het zijn maar korte momenten die je hebt met je gasten, maar in die paar ogenblikken wil je ze wel laten merken dat ze hier welkom zijn." Elle-Marie Vermeulen ontvangt bij Grant Thornton in Woerden de bezoekers. Daarnaast is ze vestigings-secretaresse en ondersteunt ze één van de partners. Receptioniste? Nee, zo ziet ze zichzelf niet. "Fysiek is hier ook geen receptie meer. Wel een soort balie met een desk, maar ik zit gewoon achter mijn bureau en als ik iemand zie binnenkomen, sta ik op en verwelkom hem of haar."

Onmiddellijke aandacht voor de gast is heel belangrijk, vindt Vermeulen. "Je wilt toch niet ergens op bezoek komen en dan de indruk krijgen dat men niet op jou zit te wachten? Dus is mijn eerste taak ervoor te zorgen dat mensen zo snel mogelijk worden geholpen."

Dat ze op het moment van ontvangst het werk waarmee ze bezig is 'uit haar handen moet laten vallen' vindt ze niet lastig. "Ik denk dat ik die flexibiliteit gewoon in me heb, die heb ik niet hoeven aanleren of zo, van nature voel ik me al een gastvrouw. In de rest van mijn werk komt dat ook van pas. Veel mensen hebben vragen en ik word geacht voor veel mensen klaar te staan. Dan kun je die flexibiliteit goed gebruiken."



Huiskamer-gevoel

Baker Tilly Berk in Breda heeft geen balie en geen receptionist meer. Wie het nieuwe, in augustus betrokken pand bezoekt, wordt welkom geheten door office manager Marouke Nollen. "Onze entree is eigenlijk één grote open ruimte. Met een aantal collega's heb ik daar mijn werkplek. Zie ik mensen aankomen, dan loop ik direct op hen af om ze te ontvangen. Ben ik er toevallig niet, dan neemt één van de collega's de honneurs waar." De ruimte is verder multifunctioneel ingericht, voor bijvoorbeeld overleg met klanten. Medewerkers kunnen hier ook hun lunch gebruiken.

Doel is het creëren van een open sfeer. "Hokjes passen niet meer in het kantoor van nu", zegt Van Dal. "En een balie is toch een soort hokje. Je creëert er in ieder geval afstandelijkheid mee, terwijl wij juist streven naar direct contact, informeler contact ook. Dat kan ook goed in deze vestiging, want we hebben een redelijk jonge club hier. Van het stoffige imago dat accountants zouden hebben, hebben wij in ieder geval niet veel last."

Klanten moeten zich welkom voelen. "Ze reageren in ieder geval positief. Laatst zei een klant dat hij hier een soort huiskamergevoel kreeg. Leuk toch?"









Gastvrijheid 2.0

"Heel open, heel licht, heel groot. We staan bij een kleine balie, de espressobar, en de ruimte loopt over in een restaurant. Gasten kunnen daar ook werken, als ze bijvoorbeeld tijd over hebben tussen twee afspraken in." Gastvrouw Astrid Engelberts is trots op haar nieuwe werkplek, de entree van BDO in Utrecht. Het pand werd december afgelopen jaar betrokken en dat was een mooie gelegenheid een nieuw ontvangst-concept in te voeren. "Wij zijn onszelf maar 'hospitality team 2.0' gaan noemen", lacht Engelberts, intussen zestien jaar in dienst bij BDO. Want niet alleen de vorm veranderde, ook de inhoud. "Onze service reikt nu veel verder, dat is het grote verschil. We mogen nu alles regelen wat in het kader van gastvrijheid gevraagd kan worden. Een onverwachte lunch, een extra werkplek inrichten, dat soort dingen." Tien gastvrouwen, een gastheer en een facility coördinator telt het team nu, want hun werk spreidt zich uit over liefst vier verdiepingen van het Utrechtse kantoor. Zo hebben ook de verdie-

pingen met vergaderruimtes en die met de BDO Academie hun eigen gastvrouwen/heer. Engelberts: "We krijgen super enthousiaste reacties. Ik hoor geregeld mensen die bij binnenkomst zeggen: wow, wat is dit?"

