



## ‘HOSPITALITY’

EEN ONOMKEERBARE TREND  
IN FACILITY MANAGEMENT

In FM wordt de focus verlegd van de ‘stenen’ naar de ‘mens’...  
Alle facilities worden gebouwd ‘rond en voor’ de (interne) klant en niet langer andersom!  
Het concept ‘Hospitality’ doet zijn intrede.

# Facility Night 27

1 APRIL 2014

HOTEL DE LA POSTE  
TOUR & TAXIS  
BRUSSEL



Een entertainende, interactieve academische start met de resultaten van een baanbrekend FM-marktonderzoek.

Met sprekers van NHTV (Breda, NL), Quick (Antwerpen), UZ Leuven en Astellas (Leiden, NL).

En als uitsmijter... een korte toelichting bij de ‘hospitality’ voor de Rode Duivels-fans in Brazilië!

**RICOH**  
imagine. change.

CATERING BY

**belgocatering**  
a chef's taste

Integrale  
dienstverlening  
en monitoring



Efficiënte  
onderhouds-  
planning  
en uitvoering



Productieve  
huisvesting en  
werkplekken



Renderend  
vastgoed en  
portfoliebeheer



Duurzame  
gebouwen en  
processen



Integraal ontworpen  
en toekomstbestendige  
softwareoplossingen  
voor Real Estate - en  
Facility Management.

**planonsoftware.com**

## Geïntegreerde vloer- oplossingen

- PVC, Linoleum & Hout
- Duurzaam & Hygiënisch
- Gemakkelijk in onderhoud
- Superieure weerstand tegen slijtage en krassen
- Uitzonderlijk slijtvast
- Flexibel en gemakkelijk te plaatsen

**www.tarkett.be**

Tarkett France Belux SAS ■ De Vunt 13 B.1 ■ B-3220 Holsbeek  
■ Tel: +32 (0) 16 35 98 80 ■ Fax: +32 (0) 16 57 12 81

**Tarkett**

THE ULTIMATE  
FLOORING EXPERIENCE

# THE MOVER HAS MOVED!

Next to the  
NATO, Brussels Airport,  
the Belgian Army, Mobistar



**POTIEZ-DEMAN**  
we move solutions

Bazellaan 8, Avenue de Bâle - 1140 Brussel, Bruxelles  
T +32 2 344 77 44 - F +32 2 526 19 98 - BE 0429.135.225  
[www.potiez-deman.be](http://www.potiez-deman.be) - [info@potiez-deman.be](mailto:info@potiez-deman.be)

## DEVELOPING AND PRODUCING INNOVATIVE TECHNOLOGIES FOR ENERGY MANAGEMENT IN BUILDINGS



**fifthplay**

Generaal Lemanstraat 47  
2018 Antwerp  
Tel: 03 285 97 11  
[info@fifthplay.com](mailto:info@fifthplay.com)  
[www.fifthplay.com](http://www.fifthplay.com)

 [www.facebook.com/fifthplay](http://www.facebook.com/fifthplay)

 [@fifthplay](https://twitter.com/fifthplay)

# Programma

**14.30u Verwelkoming in Hotel de la Poste in Tour & Taxis, Brussel**

**16.00u Opening door Patrick Wendelen en presentatie partners**

Ki' communications Organisator Facility Nights

**16.15u High-Touch Facility Service: Hospitality en End-User Relationships**

**Olaf Hermans** - Senior Lecturer, NHTV Breda Academy of Hotel & Facility Management (NL), PennState School of Hospitality Management (USA)

**Bernard Drion** - Associate Professor Facility Management, NHTV Breda Academy of Hotel & Facility Management (NL)

Eindgebruikers van facilitaire diensten zijn traditioneel kritisch en laag betrokken, waardoor ze veel druk leggen op de facilitaire dienstverlening. Bovendien eisen ze steeds meer maatwerk terwijl in het facilitaire aanbod de nadruk blijft liggen op standardisatie en low-cost. De stelling is dat door gastvrijheid en relatievorming de eindgebruikers van een zichtbaar hogere en gepersonaliseerde value deal kunnen genieten, ze bovendien worden aangespoord tot collaboratief gedrag. In een high-touch service omgeving heeft de facilitaire eindgebruiker een bewezen betere perceptie van de basisdienstverlening. Ook dekt hij/zij zelf de eventuele kosten van een betere dienstverlening af. In de presentatie worden de verschillende concepten gedefinieerd, evenals hun business case en risico's uitgewerkt. De case van een internationale food service provider wordt belicht.

Aansluitend worden de resultaten van een bevraging van de Belgische facilitaire markt rond 'Customer Strategy in FM' en 'Individuele Dienstverlening' gepresenteerd onder de titel :

**Sleutelvoorwaarden voor High-Touch Facility Service: een duidelijke klantstrategie en service differentiatie.**

**Olaf Hermans**, (zie hoger)

**Illa Van der avoird & Ilse Braet**, NHTV Breda, Studenten

Meer dan 20 ervaren Belgische facility managers uit grote bedrijven worden in maart intensief bevraagd naar hun visies, ervaringen en verwachtingen terzake!

**17.20u Quick - Een kantooromgeving 'op maat' voor Quick**

**Alain Taverne** - Manager, Création & Space Sprl voor L.O.G

Een aanpak en een voorafgaande studie die écht rekening hielden met de verwachtingen van het personeel en de filosofie van Quick..Uitwerking en realisatie van een concept, volledig gericht op het 'well being' van de medewerkers. Resultaten en feedback van het personeel.

**17.40u Koffiepauze**

**18.20u UZ Leuven - "Dat is hier geen hotel !" Of toch ?**

**Luc Van Haverbeke** - Diensthofd Facilitaire Dienst, UZ Leuven

De rol van de facility manager in de gastvrije aanpak in de zorg! Niet alleen naar de patient maar ook naar het personeel (artsen, verpleegkundigen, administratief personeel etc) én de bezoeker! Met de 'zorg' krijgen we vroeg of laat toch allemaal te maken dus we zijn allen betrokken partij. De spreker kijkt verder ook naar de parallellen tussen een verblijf in een hotel en in een zorginstelling.

**18.40u Hospitality - Gastvrijheid binnen een zakelijke omgeving met 40 nationaliteiten!**

**Geert John van der Bruggen** - Manager Facility Services, Astellas Europe BV

Waar de facilitaire branche jarenlang voorliep door een klantgerichte benadering, is er een nieuwe ondernemende stroom die langzaam overgaat naar een gastbenadering. De spreker neemt u graag mee door zijn ervaringen in het opzetten van een nieuw facilitair hospitality concept en dit in een gloednieuw kantoorgebouw in Leiden waar niet minder dan 40 nationaliteiten, allen high level profielen, genieten van een bijzonder ver doorgedreven hospitality-benadering! Astellas is een Japans farmaceutisch bedrijf met research unit in Leiden.

**19.20u 'De Village in Rio De Janeiro : de supporterscamping voor de Belgische fans op het WK Voetbal!**

**Filip Van Doorslaer** - Directeur Marketing & Events, KBVB (Koninklijke Belgische Voetbalbond)

De spreker is verantwoordelijk voor de Belgische aanwezigheid in 'De Village' in Rio De Janeiro, de plaats waar de Belgische supporters zullen verblijven tijdens de wereldbeker. Met een capaciteit van zomaar eventjes 2500 mensen is de organisatie een hele klus (travel, transfers, logies, begeleiding, security !!, en.. hospitality...) Het 'Village concept' toegelicht in een bij uitstek visuele presentatie.

**19.35u Sluiting door Patrick Wendelen, Ki' communications**

**19.40u Cocktail**

**20.15u Diner verzorgd door Belgocatering gevolgd door open bar**

**Simultaanvertaling naar het Frans is voorzien.**

Working environments  
which respect  
your well-being



AG Real Estate is the most important and polyvalent real estate group in Belgium. The company offers a wide range of real estate services to its clients and its partners.

[www.agrealestate.eu](http://www.agrealestate.eu)



Ontdek *Nespresso*  
Business Solutions



Koffieperfectie voor  
professioneel gebruik

Bezoek ons op

[www.nespresso.com/pro](http://www.nespresso.com/pro)  
of bel 0800 496 53.

**NESPRESSO®**

# STAPLES® Advantage



## Eén totaalconcept.

Voor al uw kantoorbenodigdheden.



**Staples is dé totaalleverancier voor al uw kantoorbenodigdheden.**

Wij helpen u uw kosten en inkoophandelingen tot het minimum te beperken, zodat u zich optimaal op uw core business kunt concentreren.

Inkopen bij Staples betekent 24/7 bestellen in een overzichtelijke online omgeving, maar ook één leverancier, één levering en één factuur. Onze servicegerichtheid wordt versterkt door medewerkers met een persoonlijke benadering. Wij helpen klanten tijd te besparen en hun productiviteit te maximaliseren.

02 661 96 11  
[www.staplesadvantage.be](http://www.staplesadvantage.be)  
[info@staples.be](mailto:info@staples.be)

Voor elk archief  
een oplossing.

Van klein tot groot.

Une solution pour  
*chaque* archive.

Grandes ou petites.



  
**MERAK®**  
*information management*

***zoveel meer dan archiveren  
tellement plus que l'archivage***



[www.merak.be](http://www.merak.be)

# Inleiding

Hospitality...

Toen we hieraan begonnen waren de verwijzingen naar 'hotels' en 'ziekenhuizen' niet van de lucht. Het is dan ook nog geen alledaags begrip in de belgische FM-wereld hoewel het concept danig zijn opwachting begint te maken. Reden temeer dus om het op de agenda te zetten.

'Hospitality' ( of 'gastheerschap' zoals het al eens genoemd wordt door onze noorderburen), maakt een totale breuk met de traditionele visie in FM die bij uitstek van gebouwen vertrok 'waar mensen in gezet werden'. Men vertrekt nu van de mens en niet langer van 'stenen'. En waar we tot op vandaag veel praten over 'de medewerker' of de 'interne klant' gaat men in een doorgedreven hospitality-benadering zelfs zo ver dat men van 'gast' gaat spreken. Men gaat de medewerker als een 'gast' beschouwen en hem/haar ook als dusdanig behandelen. Het 'well being' komt centraal te staan. Het concept komt – zoals steeds – overgewaaid vanuit de Angelsaksische wereld en sijpelt via de Moerdijk ons land binnen. Zonder het woord écht te gebruiken zijn er in ons land echter al heel wat bedrijven die er actief aan werken.

Het thema is dus ronduit vernieuwend en we hebben een uitgebreid, sterk programma opgesteld dat u hiernaast vindt.

De inleidende presentaties door twee professoren van de NHVT in Breda beloven zeer interactief, dynamisch en onderhoudend te worden. Bovendien zullen de resultaten van het onderzoek toegelicht worden (zie kaderstukje).

Omdat we een uitgebreid programma hebben beginnen we iets vroeger maar houden we de 'Nespresso Corner' de hele namiddag open!

**Patrick Wendelen**  
**Ki' communications**



*Dr Olaf Hermans en zijn studenten bevragen in de maanden februari en maart een vijftientigtal vooraanstaande Belgische facility managers uit middelgrote en internationale bedrijven rond hun ervaringen met en visie op 'Customer Strategy' en 'Geïndividualiseerde dienstverlening'. De resultaten hiervan worden tijdens de Facility Night voorgesteld.*



**STUDY - DESIGN  
FIT OUT - FURNISH  
ARRANGE THE MOVE  
MANAGE GRANTING**

[www.log.be](http://www.log.be) - +32 (02) 512 21 10

**The officespace that fits «Your Way of Working»**





# Faciliteer uw documentprocessen

**Printing on demand, scannen en afwerking in Ricoh's productiecenter**

- Printen en afwerken van documenten
- Mailings
- Dienstverlening à la carte
- Dupliceren van media

**Overname en dagelijks management van uw Print- en Mailroom + Fleet management**

- Onze specialisten beheren uw volledige document workflow, bij u ter plaatse
- 'On site' onderhoud en opvolging van uw machinepark

**Document Process Outsourcing**

- Ricoh neemt uw documentprocessen in handen (facturatie, loonstrookjes, enz.)

ricoh.be  
tel 02 558 22 11

**RICOH**  
imagine. change.



Facilicom verricht facilitaire diensten voor bedrijven, organisaties, overheden en instellingen. De naam Facilicom geeft aan dat het om geïntegreerde FACILitaire COMbinatie gaat.



**Facilicom**

Facilicom biedt met zijn verschillende bedrijven binnen de holding volgende diensten aan :

- **Gom Cleaning**
  - Algemeen onderhoud
  - Mobiele Ploegen
  - Multiservices
  - Specialistische reiniging
  - Brand-, roet- en waterschadesanering
- **Prorest Catering**
  - Bedrijfs catering
  - Healthcare
- **Facility Solutions**
  - Dagelijks Facility Management
  - Integrated FM Solutions
  - Reception Services
  - Project Management / Consultancy
- **Trigion Security**
  - Bewaking van industrie, werven, kantoren, winkels, winkelcentra enz.
- **Axxicom**
  - Interim, Werving en Selectie
  - Axxi@home
- **One Building Maintenance**
  - Technisch onderhoud gebouwen
- **One Fleet Services**
  - (Mobile) Car & Truck Wash
  - Pre-delivery



Facilicom  
Noorderplaats 7  
2000 Antwerpen  
Tel : 03 224 38 00  
Fax : 03 226 56 34  
info@facilicom.be  
www.facilicom.be

De juiste mensen op de juiste plek

# Praktisch

## Datum en locatie

**Dinsdag 1 april : Hotel de la Poste (Tour & Taxis) vanaf 14u30**

Havenlaan, Brussel.

**Parking :** er is ruim voldoende parking ter plaatse. Bewegwijzering naar de parking wordt voorzien.

## Deelnameprijs

- Facility managers, logistiek/onderhouds/veiligheidsverantwoordelijken, office & general services managers : 95 Euro (+ Btw)
- Toeleveranciers & niet strikt facilitair betrokkenen (anderen dan hoger vermeld) : 285 Euro (+ Btw)

## Inschrijven

Uitsluitend via het inschrijvingsdocument op **www.facilitynights.com** of per mail op **info@kicom.be**. Onmiddellijk na uw inschrijving ontvangt u een bevestigingsmail en factuur.

## Annulatievoorwaarden

zie website

## Informatie

via e-mail [info@kicom.be](mailto:info@kicom.be)  
of telefonisch op het nummer 0475/55.00.73  
of via de website [www.facilitynights.com](http://www.facilitynights.com)

## Een receptionist(e) is onmisbaar. Op elk moment.

Al meer dan 200 bedrijven  
vertrouwen daarom hun receptie  
toe aan Receptel



Contacteer  
ons **vandaag**  
voor een  
**oplossing**  
op maat

## Ontdek de audiovisuele wereld



- Presentatiesystemen
- Audiosystemen
- Digitale signage
- Evenementen en verhuur



YOUR WORLD OF SOUND AND VISION

AVEX België Zaventem • Tel +32 (0)2 709 01 50 • [www.avex.be](http://www.avex.be)

- Receptel is **Belgisch marktleider** met meer dan 15 jaar ervaring in **outsourcing, werving & selectie en consultancy** van hoogstaande receptionisten en onthaalmedewerkers
- Daarbij zorgen wij voor de **optimale werking, continuïteit en een feilloos imago** van uw receptie.
- **Custom made** formules mogelijk

We bieden ook een 'Outstanding Hospitality' totaalconcept aan i.s.m. Nespresso, Bene en Proxyclick.

Meer info kunt u opvragen via  
T 03/800 40 60 | [sales@receptel.com](mailto:sales@receptel.com)  
[www.receptel.com](http://www.receptel.com)



Een oplossing  
voor iedere  
afvalstroom  
én zoveel meer.



0800/90 789  
SITA.BE



SITA. Schoon geregeld



#### CLEANING

Schoonmaak en aanverwante diensten



#### ANTI-CORROSION

Industriële behandeling van staal- en betonoppervlakken



#### GREENCARE

Groenvoorziening aanleg en onderhoud



#### BUILDING

Multi-Technische diensten



[www.iris.be](http://www.iris.be)