



ManpowerGroup™
Solutions

BUSINESS CASE BOMBARDIER



Reception Solution

Bombardier besteedt receptie & onthaal uit in ruil
voor meer flexibiliteit en continuïteit.

UITGANGSPUNT

- Kwetsbare receptie- & onthaalafdeling door gebrek aan vervanging tijdens afwezigheden van de receptioniste
- Eis om het kwaliteitsimago van Bombardier op het vlak van het onthaal van de talrijke bezoekers op de Belgische hoofdzetel te vrijwaren
- Behoefte aan meer flexibiliteit en continuïteit om 100% personeelsbezetting te garanderen

ONZE OPLOSSING

Totaaloplossing voor het beheer van receptie & onthaal:

- Transfer van receptioniste naar payroll van ManpowerGroup Solutions (of rekrutering indien geen transfer)
- Persoonlijke begeleiding en opleiding van het receptiepersoneel
- Training, coaching en planning van flexibel inzetbare back-ups die vertrouwd zijn met de specifieke klantensituatie
- Volledige personeels- en projectadministratie
- Permanente kwaliteitscontrole

RESULTATEN

- Continuïteit: receptie & onthaal altijd 100% bemand
- Kostenefficiëntie: van 2 receptionistes naar 1 receptioniste met systeem van back-ups
- Meer zekerheid & flexibiliteit: niet langer slechts 1 maar meerdere back-ups dankzij mobiel team
- Facility department krijgt meer tijd voor kerntaken

“Gedaan met rondbellen als onze receptioniste ziek wordt of verlof neemt. Nu heb ik de zekerheid dat er altijd vervanging klaarstaat.”

De bedrijfsreceptie vlekkeloos laten werken en bezoekers professioneel onthalen, ook als de receptionist(e) verlof neemt of plots ziek wordt. Omdat Bombardier dat van cruciaal belang vond, nam het bedrijf de outsourcingspecialist ManpowerGroup Solutions onder de arm. Catherine Van Isacker, verantwoordelijk voor de facilitaire diensten bij Bombardier in Diegem, legt uit hoe deze beslissing sindsdien heel wat tijd en zorgen bespaart.

Geen zorgen om sleutelfunctie

“Onze receptioniste op onze administratieve zetel in Diegem heeft een sleutelfunctie. Zij is het visitekaartje van ons bedrijf. En daarvoor hebben we een duizendpoot nodig. Iemand die de telefoon beantwoordt, gasten wegwijst, kantoormateriaal,

lunch of taxi's bestelt, reizen boekt enz. Onze receptioniste is zo iemand: vlot, zelfstandig, ondernemend. Ik weet dat ze onze vele buitenlandse gasten perfect opvangt en ik hoef me daar geen zorgen over te maken. Maar als ze ziek wordt of verlof neemt, moet de receptie nog altijd dezelfde kwaliteitsservice kunnen bieden. We hebben een tijd lang geprobeerd om een collega te laten bijspringen, maar dat was niet optimaal. Precies om de kwaliteit op elk moment te kunnen garanderen, zijn we naar de specialisten van ManpowerGroup Solutions gestapt.”

100% bezetting gegarandeerd

“Sinds we het beheer van receptie & onthaal volledig aan ManpowerGroup Solutions uitbesteden, hoeven we ons over de continuïteit geen zorgen meer te maken. Onze receptioniste maakt nu deel

uit van het team van Image Officers van ManpowerGroup Solutions, zeg maar gekwalificeerde receptionisten. Als ze er niet is, zorgt ManpowerGroup Solutions voor vervanging. Ze hebben daarvoor een team van flexibel inzetbare back-ups die opgeleid zijn om meteen bij Bombardier te kunnen meedraaien. Gedaan met rondbellen als onze receptioniste ziek wordt, verlof neemt of een opleiding wil volgen. Nu heb ik de zekerheid dat er altijd vervanging klaarstaat.”

Efficiëntiewinst en gemoedsrust

“Dat ik niet meer zelf op zoek moet naar geschikte vervanging, is ongetwijfeld het grootste voordeel. Het was toch telkens onzeker afwachten of we wel tijdig iemand zouden vinden met het juiste profiel. Vroeger hadden we één eigen back-up, nu staan er altijd meerdere stand-by. Dat biedt extra zekerheid. En die flexibiliteit bespaart ook nog eens handen vol werk en kostbare tijd. De vaste maandelijkse fee die we voor de totaaloplossing van ManpowerGroup Solutions betalen, ligt hoger dan het basisloon van een receptiemedewerker. Maar deze

outsourcingformule levert ons een pak toegevoegde waarde op die we nodig hebben om dag in dag uit een kwalitatief hoogstaand onthaal aan te bieden.”

Stabiele en mensgerichte werkgever

“Onze receptioniste staat nu bij ManpowerGroup Solutions op de loonlijst. Daar had ik het aanvankelijk moeilijk mee. Ze was per slot van rekening toch altijd een van ons geweest. Maar in de praktijk verandert dat nauwelijks iets: ze is nog steeds een even loyale collega. En ManpowerGroup Solutions is een stabiele werkgever die zijn Image Officers goed begeleidt en coacht. Ik was bang dat onze werknemster bij haar overstap alle voordelen zou verliezen die Bombardier zijn mensen biedt. Maar die worden nu bij ManpowerGroup Solutions ruimschoots gecompenseerd, desnoods door andere extra's. En met hen hoeft ze zich ook geen zorgen te maken over werkzekerheid. Ze hebben genoeg andere klanten waar ze meteen aan de slag kan mocht dat ooit nodig zijn. Dat is voor haar een hele geruststelling. En voor ons ook.”

“ManpowerGroup Solutions is een stabiele werkgever die onze receptioniste goed begeleidt en coacht.”

Over Bombardier

Bombardier Transportation Belgium is een onderdeel van Bombardier Inc, de wereldwijde nummer 1 in materieel voor lucht- en spoorverkeer. In België stellen de productiesite in Brugge en de hoofdzetel in Diegem samen 800 mensen tewerk. De Belgische dubbeldektreinen, de nieuwe trams in Brussel en de metro's in Londen en New York zijn enkele van de bekendste realisaties van Bombardier Transportation Belgium. www.bombardier.com

BOMBARDIER

ManpowerGroup Solutions is al 20 jaar lang een referentie in op maat ontwikkelde 'people based' outsourcingoplossingen. Dit snelgroeiende filiaal van ManpowerGroup verzorgt het volledige of gedeeltelijke beheer van activiteiten, afdelingen of projecten die bedrijven niet tot hun kerntaken rekenen. ManpowerGroup Solutions gaat daartoe met zijn klanten een resultaatverbintenis aan om de dienstverlening, de personeelsbezetting en de werkprocessen te stroomlijnen. Dat engagement resulteert in meer tijd voor de corebusiness, meer continuïteit, meer kwaliteit en aantoonbare kostenverlagingen. Alles samen meer dan 600 experts/'ambassadors' aan het werk bij opdrachtgevers in zeer uiteenlopende sectoren.

KRITISCHE SUCCESFACTOREN

- Zeer snelle roll-out van de oplossing
- Kwalitatief hoogstaande dienstverlening
- Vlotte communicatie: 1 centraal aanspreekpunt voor de opdrachtgever, 1 centraal aanspreekpunt voor het receptiepersoneel
- Zorgvuldig samengestelde en opgeleide vervangingspool
- Langetermijnoplossing

EXTRA VOORDELEN

- Transparante kostenstructuur: vaste fee 'all-in' per maand
- Geen extra druk op de loonlast: receptioniste staat op de loonlijst van ManpowerGroup Solutions
- Receptioniste wordt stevig omkaderd door ManpowerGroup Solutions én Bombardier
- Opleidingskansen voor het receptiepersoneel dankzij de ManpowerGroup Solutions Image Academy

BUSINESS CASE BOMBARDIER

FOCUSING ON YOUR CORE BUSINESS IS HUMANLY POSSIBLE.



ManpowerGroup Solutions
Gemeenschappenlaan 110
1200 Brussel - België
T +32 (0)2 289 66 80
info@manpowergroupsolutions.be
www.manpowergroupsolutions.be



ManpowerGroup
Solutions