



Yask

Van harte gefaciliteerd!



a Vebege company

Voorwoord

Met dit boekje willen we jullie vertrouwd maken met Yask en uitleg geven over de achtergronden.

Yask is in juni 2011 ontstaan door de samenvoeging van Prisma Facility Management en Home at the Office, beide onderdeel van Vebego International. Door deze krachtenbundeling willen we van twee, relatief onbekende namen in facilitaire dienstverlening uitgroeien tot een autoriteit op gebied van vernieuwing in facilitair management.

In de aanloop naar de samenvoeging hebben we uitgebreid gekeken naar wie we als Yask willen zijn, hoe we het best op de wensen van de klant kunnen inspelen én hoe we dat vervolgens het best kunnen uitdragen. De belangrijkste elementen zijn in dit boekje beschreven.

Nu dat proces is afgerond, is het de beurt aan jullie. De verderop beschreven kernwaarden en gedragsrichtlijnen bieden daarbij de juiste handvatten. Die richtlijnen zijn niet alleen bestemd voor de afdeling communicatie en voor de directie, maar voor alle medewerkers: van de receptionisten tot de managers en van de salesmedewerkers tot de financiële afdeling. Het zijn immers de medewerkers die het merk Yask moeten gaan waarmaken. Elke dag weer.

Marcel Westerbeke
Algemeen Directeur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marcel Westerbeke', is written over a light blue rectangular background.



van harte



gefaciliteerd!

Inleiding

Yask is een nieuwe naam in facilitaire dienstverlening. Achter deze nieuwe naam staat een organisatie met een zeer lange ervaring: 20 jaar geleden waren we onder de naam Prisma, één van de eerste partijen in facility management in Nederland.

Yask bestaat uit twee onderdelen. Yask Facility Management en Yask Facility People. Deze onderdelen vullen elkaar aan in hun dienstverlening en werken vanuit de dezelfde ambitie en mentaliteit. We hebben deze mentaliteit verpakt in onze pay-off *Van harte gefaciliteerd*.

Dit boekje geeft een overzicht van de belangrijkste elementen van het merk Yask en van de slogan *Van harte gefaciliteerd*. We belichten ook de achtergronden daarbij: Wat willen we onze klanten bieden? Waarom doen we dat? En hoe willen we daarbij gezien worden?

De kracht van onze mensen staat bij Yask centraal, want flexibiliteit en gastvrijheid zit in onze genen. Onze kernwaarden vormen de basis voor hoe we eenduidig naar buiten kunnen treden. Welke gevolgen dat heeft voor ons handelen, is beschreven in een aantal richtlijnen voor het gewenste gedrag en de gewenste houding van de Yask-medewerkers.

Waarom Yask en waarom Van harte gefaciliteerd?

Yask wil zich duidelijk onderscheiden in de markt van facilitaire dienstverlening. Dat doen we vanuit een heldere visie en een duidelijk idee over waar we als organisatie voor staan, waar we heen willen en hoe we gezien willen worden. Dat heeft invloed op wat we op alle contactmomenten met de klant van onszelf laten zien.

Wat zit er achter de naam Yask?

- Het gaat om samenwerking: You Ask
- Het gaat om gastvrijheid: You Are So Kind!
- Het gaat om elkaar aanspreken: open communicatie
- Onderscheidend zijn: De naam 'Yask' is kort, bondig, fris en energiek

Wat zit er achter de slogan Van harte gefaciliteerd?

- Het gaat om klanten verrassen
- Het gaat om onverwachte vriendelijkheid
- Het gaat om hart voor de zaak hebben
- Het gaat om de gastvrijheid die in onze genen zit

Vanuit het hart gefaciliteerd: **Werken bij Yask is een feest en wij hangen de slingers op!**



Onze visie

De wereld verandert...

Met de komst van een nieuwe generatie medewerkers op een krappe arbeidsmarkt doen werkgevers er alles aan om aantrekkelijk te worden en te blijven. Voor de nieuwe generatie medewerkers bestaat de wereld vooral online, lopen werk en privé door elkaar en is er behoefte aan flexibel ontmoeten. Als onderscheidende factor voor werkgevers wordt een directe beschikbaarheid van diensten de norm, en beleving een vereiste.

Voor facility management betekent dit dat de focus van organisaties zal verschuiven naar investeren in beleving. En dat facility management niet langer wordt gezien als een kostenpost waarop eindeloos bespaard kan worden. Duurzaamheid zal daarbij het nieuwe uitgangspunt vormen.

De oplossingen van Yask

Wij voorzien in de toekomst een andere invulling van facilitaire dienstverlening. Wij begrijpen als geen ander wat daarvoor nodig is. Wij helpen onze klanten aan de voorkant met een goed en objectief onderbouwd en kritisch advies.

We begrijpen de vraagstelling van de klant en zoeken naar de beste invulling. Met inlevend vermogen kunnen we de vraagstelling van de klant doorgronden en met onze kennis van facilitaire processen zo effectief mogelijk vertalen. Naast een heldere visie komen we ook met duidelijke oplossingen. Daarom bieden we bijvoorbeeld ook housekeeping- en receptiediensten. Bij deze gezichtsbepalende functies maken onze mensen met inlevingsvermogen en ondernemerschap het verschil.

Wat wil de klant?

Yask is een dienstverlenende organisatie. De klant staat dus altijd centraal. Maar wat verwacht die klant nu precies van Yask?

In het algemeen wil de klant:

- Een betrouwbare, proactieve partner die flexibel inspelt op wensen
- Een partij die een heldere visie heeft over hoe het nog beter kan
- Geen omkijken hebben naar de uitbestede dienstverlening
- Een zakelijke maar ook persoonlijke relatie

Specifieke verwachtingen:

- Maincontracting: onafhankelijkheid en innovatie
- Facility management: vakkennis en managementkwaliteit
- Services: een goede invulling door de juiste mensen



De dienstverlening van Yask

Yask wil de klant optimaal van dienst zijn op het totale gebied van facilitaire dienstverlening. Daarom bestaat Yask uit twee onderdelen: Yask Facility Management en Yask Facility People.

Yask Facility Management

Wat doet Yask Facility Management?

Yask Facility Management werkt vanuit een zakelijke, rationele aanpak. Dat doen we in een dienstbare rol om de facilitaire organisatie succesvol te maken en zo bij te dragen aan tevreden eindgebruikers.

Wat biedt Yask Facility Management?

We geven objectief en goed onderbouwd advies, dat gericht is op de behoefte van de klant. Onze mentaliteit: Het kan altijd beter door optimalisatie en rationalisatie.

Wat zeggen we over onszelf?

Wij begrijpen het belang van goed geregelde facilitaire processen. Wij gaan verder door onze focus te verleggen van de facilitaire organisatie naar de bijdrage voor de eindgebruikers. We zijn in staat om vanuit een breed perspectief naar de organisatie te kijken, over de grenzen van het facilitaire domein heen. Daarbij zijn we altijd gericht op verbeteringen. Die realiseren we door onze inbreng van expertise, innovatie en ondernemerschap.

Yask Facility People

Wat doet Yask Facility People?

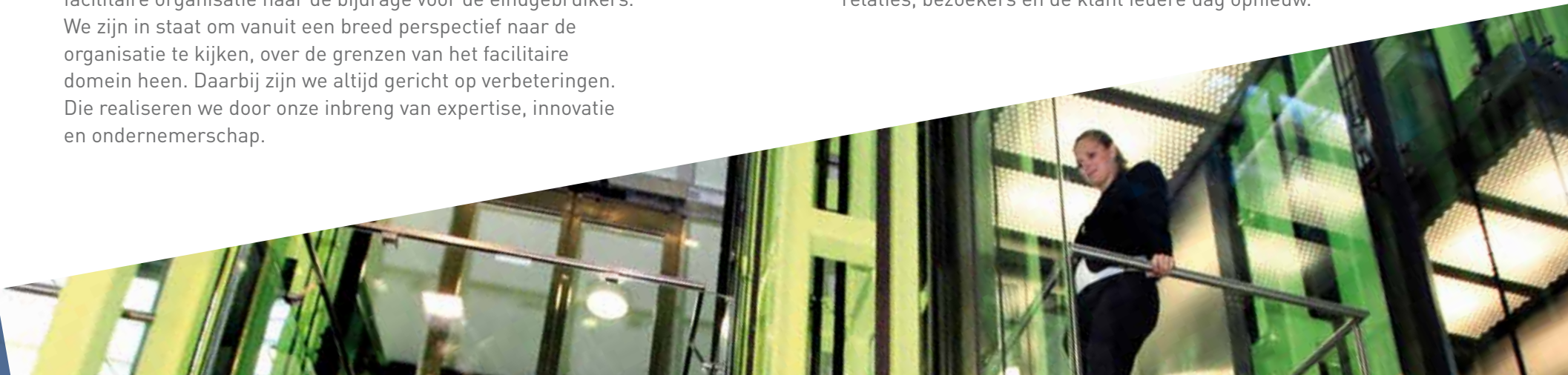
Yask Facility People werkt vanuit de gevoelskant, die rationeel onderbouwd is om de facilitaire organisatie argumenten te geven die bijdragen aan tevreden eindgebruikers.

Wat biedt Yask Facility People?

Yask zorgt voor de juiste mensen op de juiste plek: flexibel, down-to-earth en bovenal snel inzetbaar. Bijvoorbeeld housekeepers en receptionisten die breed kunnen worden ingezet, afhankelijk van de behoefte van de klant.

Wat zeggen we over onszelf?

Wij vertalen onze visie over goedgeregelde facilitaire processen naar een prettige en ondernemende werkwijze. Onze mensen maken daarbij het verschil, zeker op plaatsen waar ze het gezicht vormen van de organisatie van de klant. Zij hebben echt hart voor de zaak! Met een inlevende en ondernemende werkwijze regelen ze alles perfect, zodat de klant er geen omkijken naar heeft. Dat verschil merken medewerkers, relaties, bezoekers én de klant iedere dag opnieuw.



Van harte gefaciliteerd: hoe maken we dat waar?

Yask heeft de visie dat het anders en vooral beter kan in facilitaire dienstverlening. Met inzet van onze kennis en ervaring willen we samen met de klant ontdekken wat de beste mogelijkheden zijn. Onze mensen staan daarbij centraal. Als bron van inspiratie, innovatie en continue verbetering.

In onze ambities wat we voor de klant kunnen en willen betekenen, zijn drie kernwaarden cruciaal. De kernwaarden bepalen hoe Yask door de klant gezien en gewaardeerd wordt. Dat is niet alleen van invloed op de afdeling communicatie, het zijn de basisprincipes voor ál het handelen van Yask. 80% van het imago van een organisatie wordt immers bepaald door het gedrag van de medewerkers. De kernwaarden komen daarom terug in alles wat wij doen. Zo treden we eenduidig naar buiten.

De kernwaarden van Yask

1. **Persoonlijk**
2. **Flexibel**
3. **Ondernemend**

Yask kernwaarde 1:

Persoonlijk

Welkom verrassend Bereikbaar
Luisteren Eigenaarschap/commitment
Warm **Aandacht** Dichtbij
Oprecht geïnteresseerd

Hoe ben je als organisatie *Persoonlijk*? Dat draait om medewerkers die betrokken zijn bij hun klanten en bij hun werk. Die daarin hun eigen verantwoordelijkheid nemen en zich 'eigenaar' voelen.

Dat blijkt uit een oprechte interesse in klanten. Het zorgt er voor dat we goed bereikbaar zijn en daarmee, in de ogen van de klant, dichtbij zijn. Dat we goed luisteren. Zodat we de klant kunnen verrassen door in te spelen op zijn behoeftes en zo de verwachtingen continu overtreffen.

Een warm welkom met een glimlach.

Yask kernwaarde 2:

Flexibel

Vooruitkijken Prioriteiten stellen
Continuïteit Meedenken
Snelle response Bereikbaar Inleven
Snel schakelen Geen vraag te veel
Maatwerk **Inspelen op behoeftes**

De tweede kernwaarde van Yask is *Flexibel*. Alleen dan wordt immers maatwerk mogelijk. In denken en in doen. Maar wat betekent dat? Hoe één je flexibel?
Flexibel zijn, is niet alleen zorgen voor optimale bereikbaarheid, een snelle response en snel kunnen schakelen als de klant daarom vraagt. Het is ook een kwestie van vooruit kunnen kijken en je ontwikkelen voor 'de dag van overmorgen'. Om daartoe in staat te zijn, moeten we meedenken en ons inleven zodat we snel kunnen inspelen op de behoeftes van de klant. Dan is geen vraag voor ons teveel. En, beter nog: dan zijn we de vragen vóór.

Maatwerk bieden is een kwestie van meeleven en inleven.

Yask kernwaarde 3:

Ondernemend

Ontwikkeling Oplossingsgericht
Buiten kaders denken Kansen zien **klantgericht**
Lef om het anders te doen **Energie** Partner zijn
Passie Creatief Verrassend
Stap extra Doen wat je belooft

Klantgerichtheid en oplossingsgerichtheid staan bij de kernwaarde *ondernemend* natuurlijk voorop. Maar creativiteit is minstens zo belangrijk. Want alleen als je buiten de kaders durft te denken, kun je kansen zien. Met passie, energie én lef kunnen we dingen daarna ook anders gaan doen. En zo constructieve ontwikkelingen in gang zetten.
Ondernemend zijn betekent ook: altijd een stap extra doen. Doorvragen. Verrassen. En vervolgens doen wat we beloven.

Met passie, energie en lef, dingen ook anders durven doen.



Vertaling van de kernwaarden naar individueel gedrag

Wat betekenen de kernwaarden voor ons dagelijkse handelen? Op de volgende pagina's is een aantal contactmomenten beschreven voor diverse afdelingen binnen Yask. Hierin is per situatie telkens aangegeven:

- wat de klant/bezoeker verwacht
- wat daarbij het gewenste gedrag van de medewerk(st)er is
- hoe we de verwachting van de klant/bezoeker kunnen overtreffen: de Wow-factor.

Wat betekent dat voor jou?



Go for the wow!

Neem een gadget mee of
een persoonlijke attentie

Yask Facility Management: Regulier gesprek

De verwachting van de klant/bezoeker:

- Een warme ontvangst
- Een gesprekspartner die goed voorbereid is en op tijd komt
- Een gesprekspartner die interesse toont
- Beloofde acties worden ook uitgevoerd

Gewenst gedrag:

- Geef de klant volledige aandacht, zet je telefoon uit en zorg dat je een enthousiaste en bevrogen gesprekspartner bent
- Zorg voor een verzorgde werkomgeving en biedt wat te drinken aan
- Zorg dat je goed voorbereid bent: ken je gesprekspartner, neem gespreksverslagen mee en kom terug op eerder besproken zaken
- Maak een praatje pot en stel persoonlijke vragen
- Maak een agenda, heldere afspraken en stel open vragen
- Zorg dat je altijd een actualiteit hebt om te bespreken
- Anticipeer op het gedrag van de klant: ons kent ons

WOW!

- ★ Zorg voor iets lekkers bij de koffie
- ★ Maak koppelingen: stel klanten aan elkaar voor
- ★ Geef info over relevante onderwerpen buiten de scope
- ★ Wees pro-actief door bijvoorbeeld relevante artikelen aan te leveren
- ★ Doe iets leuks bij verjaardagen en andere bijzondere momenten
- ★ Lunch met de klant
- ★ Breng experts bij elkaar
- ★ Neem experts/collega's mee naar de klant

We ontdekken graag wie onze klanten zijn
en de mensen die voor ons werken.

Yask Facility Management: Vragen, klachten en problemen

De verwachting van de klant/bezoeker:

- Serieus genomen worden
- Kunnen vertrouwen op een bevredigende oplossing/antwoord
- Het nemen van maatregelen op de lange termijn om problemen/klachten te voorkomen
- Terugkoppeling krijgen over de voortgang

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Zorg dat je bereikbaar bent en zichtbaar voor de klant, benader mensen actief
- Luister aandachtig, toon begrip, stel je kwetsbaar op en wees eerlijk
- Vraag de klant of hij/zij tevreden is met de oplossing/het antwoord
- Informeer de klant over de voortgang
- Maak een gespreksverslag en SMART afspraken
- Maak de klant deelgenoot en betrek hem/haar in het proces
- Pas waar nodig de procedure aan in overleg met de klant
- Bied alternatieven aan

WOW!

- ★ Bedank voor de klacht, daar worden we beter van!
- ★ Wees pro-actief, bekijk ook andere processen/diensten waar mogelijk dezelfde klacht, vraag of probleem kan voorkomen
- ★ Betrek een expert als dit nodig is
- ★ Stuur een attentie na oplossing
- ★ Stuur een attentie naar gedupeerde
- ★ Bied nazorg, kom terug op de problemen

We nemen verantwoordelijkheid en gaan tot het uiterste om iets goeds neer te zetten.

Yask Facility People: Dagelijks contact

De verwachting van de klant/bezoeker:

- Vriendelijk begroet worden
- Vrolijke en opgewekte mensen met een professionele, open en actieve houding
- Mensen die er representatief uitzien, met een verzorgde uitstraling

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Groet de klant/bezoeker en maak oogcontact
- Sta mensen te woord met een glimlach op je gezicht
- Prettige dag wensen
- Zorg voor schone en gestreken kleding
- Toon oprechte interesse
- Neem verantwoordelijkheid en initiatief
- Stel vragen (alles naar wens?)
- Vraag door
- Pas je aan aan de huisregels

WOW!

- ★ Ongevraagd een stapje extra doen.
- ★ Verder kijken dan je eigen discipline
- ★ Bij binnenkomst groeten met daarbij een persoonlijke noot.
- ★ Groeten bij naam
- ★ Zichtbaar durven zijn
- ★ De deur voor iemand open doen

We geven om ons vak. Daarom willen we er alles uit halen wat er uit te halen is.

Yask Facility People: Vragen, klachten en problemen

De verwachting van de klant/bezoeker:

- Serieus genomen worden
- Kunnen vertrouwen op een bevredigende oplossing/antwoord
- Het nemen van maatregelen op de lange termijn om problemen/klachten te voorkomen
- Terugkoppeling krijgen over de voortgang

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Luister aandachtig
- Toon begrip voor de situatie
- Meld de vraag, klacht of het probleem
- Beoordeel de melding, moet er snel gehandeld worden?
- Maak gebruik van je collega's om probleem- en oplossingsanalyses te maken
- Neem verantwoordelijkheid voor de oplossing
- Geef de klant een (schriftelijke) terugkoppeling van de voortgang

WOW!

- ★ Werk samen met overige diensten en collega's om de vraag te beantwoorden en de klacht of het probleem op te lossen
- ★ Verminder de klacht en zet ze om in verbeterpunten
- ★ Denk mee in de oplossing en draag alternatieven aan
- ★ Neem persoonlijke ruimte om te verrassen

DE oplossing bestaat niet, die zoek je samen.

Ondersteunende afdelingen: Ontvangst en vertrek

De verwachting van de klant/bezoeker:

- Een warm welkom in een nette (werk) omgeving
- Aandacht in de vorm van oogcontact of een informeel gesprekje

Gewenst gedrag:

- Zorg voor een snelle ontvangst en biedt iets te drinken aan
- Begroet bezoekers met een glimlach en maak oogcontact ook als ze niet voor jou komen
- Zorg voor een opgeruimd bureau en beperk omgevingsgeluiden
- Stap op gasten af en maak een praatje
- Loop mee naar de uitgang bij vertrek
- Zorg voor up-to-date leesmateriaal in de wachtruimte en geef de bezoeker informatie over de wachttijd

WOW!

- ★ Bied een lekker kopje koffie aan met een koekje of streekproduct
- ★ Bedank bezoekers voor het bezoek
- ★ Tablet of ander medium in de wachtruimte met informatie over Yask
- ★ Zorg dat bezoekers zich belangrijk voelen
- ★ Geef iets mee voor onderweg: flesje water of iets lekkers
- ★ Geef een paraplu mee als het regent
- ★ Zorg voor file-informatie op scherm bij vertrek
- ★ Indien mogelijk, zorg ervoor dat je weet wie er op bezoek komt

We weten en snappen wat klanten nodig hebben om succesvol te zijn.

Ondersteunende afdelingen:

Vragen, klachten en problemen

De verwachting van de klant/bezoeker:

- Serieus genomen worden
- Kunnen vertrouwen op een bevredigende oplossing/antwoord
- Het nemen van maatregelen op de lange termijn om problemen/klachten te voorkomen
- Terugkoppeling krijgen over de voortgang

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Zorg dat je bereikbaar en toegankelijk bent
- Informeer de juiste personen
- Vraag de klant of hij/zij tevreden is met de geboden oplossing of het antwoord
- Luister naar de behoefte van de klant
- Heb een actieve en enthousiaste houding en denk mee in de oplossing
- Wees proactief; wacht niet tot de vraag komt
- Procedures aanpassen om vraag/probleem in de toekomst te voorkomen
- Geef een realistisch beeld van het tijdsplan en hou de klant op de hoogte van de voortgang
- Neem de expertrol in; geef advies

- ★ Geef nazorg; kom terug op de vraag/het probleem en vraag hoe het nu gaat
- ★ Toon face-to-face betrokkenheid; bezoek de locatie om tot een betere oplossing te komen
- ★ Co-creatie; probeer samen met de klant tot een oplossing te komen en richt processen en procedures beter in

Samen met onze klanten, medewerkers en stakeholders gaan we de zwakke plekken oplossen.

Sales:

Eerste contact

De verwachting van de klant/prospect:

- Met respect behandeld worden
- Een gesprekspartner die goed voorbereid is en weet waarover hij het heeft
- Serieus genomen worden
- Verwacht dat jij luistert, interesse toont, enthousiast bent en dat je in je reactie laat zien dat je hem begrijpt
- Wil snel een afspraak en wil bedankt worden na afloop

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Zoek ter voorbereiding informatie op over het bedrijf en je gesprekspartner
- Zorg dat je passend gekleed bent
- Geef de klant de volle aandacht: Luister aandachtig en zet je telefoon uit!
- Leef je in in de klant, beweeg mee
- Stel open vragen en pas je woordkeuze aan op de kennis en beleving van de klant
- Maak notities en wees duidelijk over het vervolgtraject
- Geef praktijkvoorbeelden
- Zorg dat je branche informatie bij je hebt en op de hoogte bent van actuele ontwikkelingen
- Vertaal de behoefte van de klant, wat heeft hij echt nodig?
- Denk buiten kaders, niet alleen facilitair
- Zorg voor een contactmoment na de afspraak

- ★ Toon waardering
- ★ Neem een gadget mee of een persoonlijke attentie
- ★ Biedt alternatieven aan
- ★ Niet alleen ja zeggen, maar het ook doen
- ★ Gebruik je netwerk, breng mensen met elkaar in contact

Sales: Eerste contact

De verwachting van de klant/prospect:

- Antwoord krijgen op zijn/haar vraag
- Een gelijkwaardige gesprekspartner die meedenkt en advies geeft
- Een aanbod dat foutloos en transparant is met een goede prijs-kwaliteit verhouding
- Kunnen vertrouwen dat de beloftes worden waargemaakt

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Zorg dat je goed voorbereid bent en voldoende weet over het bedrijf en de gesprekspartner
- Luister aandachtig, vat het gesprek samen en vraag door
- Schrijf de stukken op maat voor de klant met logo en details van de klant, in de taal van de klant rekeninghoudend met de lezer en het besluitproces bij de klant
- Betrek andere afdelingen erbij
- Laat je stukken door iemand anders lezen en controleren
- Vraag terugkoppeling of de offerte goed is ontvangen
- Zorg dat je bereikbaar bent voor vragen

- WOW!**
- ★ Presenteer de offerte op een originele manier en behandel meteen de eerste vragen
 - ★ Gebruik filmpjes om je presentatie op een hoger niveau te brengen
 - ★ Neem experts mee als dat nodig is
 - ★ Verkoop je resultaat, schets waar mogelijk de ideale wereld
 - ★ Neem een relevante attentie mee
 - ★ Neem de klant mee of attendeer deze op kennisuitwisselingens
 - ★ Gebruik je netwerk, breng mensen met elkaar in contact

We nemen de klant en medewerker graag mee op onze reis: ga de uitdaging aan!

Algemeen: Telefonisch contact

De verwachting van de klant/beller:

- De telefoon wordt binnen 3 pulsen opgenomen
- Een beleefd, vriendelijk en opgewekt persoon aan de lijn die verstaanbaar is
- Iemand die naar hem/haar luistert

Het gewenste gedrag van de medewerk(st)er:

- Neem altijd op volgens de standaard procedure
- Zie wie er belt en benoem de naam bij opnemen (nummerherkenning)
- Spreek bij geen antwoord de voicemail in met de reden waarom je belt
- Geef de beller je volle aandacht en laat hem/haar uitspreken
- Wens een prettige dag bij beëindigen gesprek
- Verbind niet zo maar door, maar kondig de beller aan bij je collega
- Spreek enthousiast en energiek
- Stuur klanten niet van het kastje naar de muur, maar los het voor ze op en bel terug
- Bel terug als iemand een voicemail bij je ingesproken heeft, maximaal 1 dag responsetijd
- Biedt een alternatief als mensen niet te bereiken zijn (andere collega of nummer waarnaar men later kan bellen)

- WOW**
- ★ Benoem de naam van de beller nogmaals tijdens het gesprek of bij het beëindigen ervan
 - ★ Laat blijken dat je betrokken bent
 - ★ Origineel wachtmuziekje
 - ★ Sluit het gesprek af met een persoonlijke noot

Zorg dat
bezoekers
zich belangrijk
voelen

WOW!

Van harte gefaciliteerd!



Bied een lekker
kopje koffie aan
met een koekje of
streekproduct

WOW!

Van harte gefaciliteerd!





Van harte gefaciliteerd!



Van harte gefaciliteerd!