

Spirit Hosting & Promotions combineert receptiediensten met predictive profiling

# ‘Veiliger, zonder de beleving van gastvrijheid te beïnvloeden’

**Kantoorpanden worden meer en meer open ontmoetingscentra. Deze ontwikkeling stelt nieuwe eisen aan receptie en beveiligingsdiensten. Aan de ene kant moet een ieder zich welkom voelen aan de andere kant wil je ook je beveiliging op een acceptabel niveau houden als organisatie. Echter een prominente aanwezigheid van beveiliging in bijvoorbeeld de ontvangsthall kan bij bezoekers een verontrustend en minder gastvrije beleving creëren. Het is de reden dat Spirit met succes veiligheidsvaardigheden integreert bij het eerste aanspreekpunt; de gastvrije (maar toch waakzame) receptioniste.**

“Voorheen stonden onze medewerkers vaak samen met de beveiliging achter de front office, maar steeds vaker is die fysieke aanwezigheid van de beveiliging ingewisseld voor een camera”, vertelt Joyce Visser, Managing Director bij Spirit Hosting & Promotions. Met Reception Services biedt Spirit bij veel kantoren, een vriendelijk gezicht, een snelle afhandeling en verstand van zaken achter de receptie. “Wij zijn het eerste aanspreekpunt van gasten in de centrale hal en zijn daar van toegevoegde waarde doordat wij hebben geanticipeerd op de nieuwe situatie in veel panden. Onze medewerkers zorgen echt voor een evenwichtige balans tussen het gevoel van hospitality en veiligheid”, stelt Joyce.

“Meer open ruimten en minder barrières in de vorm van tourniquets en beveiligers; het is de tegenwoordige situatie in veel kantoorpanden”, weet ook Theo Stevens, Senior Security-Officer Corporate Security and Investigations bij de NN Group. De beveiligingsexpert heeft een goed beeld van Spirit als het gaat om de receptiediensten in de panden van de NN Group en signaleert dat er door de nieuwe situatie andere eisen worden gesteld aan de gastvrouw en gastheer. “Een nieuwe kijk op security is door de openheid van kantoorpanden noodzakelijk. Het eerste aanspreekpunt moet mensen met verkeerde bedoelingen direct signaleren en eventueel situaties de-escaleren.” Theo haalt hierbij de tijden van de kredietcrisis aan. “Dan kwamen er weleens woedende mensen naar de panden van, in die tijd nog, ING. Het was dan de taak van de receptionistes deze mensen eruit te pikken, hen te kalmeren en indien nog steeds nodig de beveiliging erbij te roepen.”

## HOOG NIVEAU

De receptionistes of gastvrouwen zijn vaak het eerste fysieke aanspreekpunt voor bezoekers. De ontwikkeling van kantoorpanden die zich in de toekomst steeds meer gaan ontwikkelen tot open ontmoetingscentra, is voor Spirit reden geweest om de securityvaardigheden te integreren bij het eerste aanspreekpunt; de gastvrije receptioniste. Diana, Sales Manager Reception Services bij Spirit: “De toegevoegde waarde bij de gastvrouwen zien wij voornamelijk in de signalerende rol. Het sleutelwoord hierbij is predictive profiling. Deze methode zorgt er door middel van slimme interventie voor dat criminele en terroristische activiteiten al in de voorbereidingsfase worden onderkend en kunnen worden gestopt. De methode heeft zich inmiddels wereldwijd als zeer succesvol bewezen en wordt met name toegepast in beveiligingsorganisaties. Nu wordt deze methode ook toegepast door de receptionistes en gastvrouwen van Spirit.”

De receptionistes en gastvrouwen zijn hiervoor speciaal getraind. “Wij zijn in gesprek gegaan met Bert van Pel, eigenaar van Preventional. Dit is een opleidingsinstituut voor Predictive Profiling. Gezamenlijk hebben wij een training opgezet, speciaal op maat gemaakt voor onze receptiedienstverlening”, zegt Joyce. Onderdeel van de training is ‘security questioning’. Hiermee versterken de receptionistes hun communicatieve vaardigheden en signalerende rol. “Zij zijn hiermee in staat om hun omgeving nog alerter te observeren en afwijkend gedrag en afwijkende situaties te herkennen. Ook weten zij hoe zij moeten reageren en hoe te antici-



peren op deze situaties”, vertelt Joyce. De trainingen die de Spirit-medewerkers doorlopen zijn volgens Diana divers. “Er wordt zowel theoretische- als praktijkkennis opgedaan. Men leert zich te verplaatsen in de kwaadwillende en er volgen rollenspellen.” Vooral het verplaatsen in de kwaadwillende is een belangrijk onderdeel van de training, zegt Diana “Men leert welke fases zo’n persoon doorloopt, bijvoorbeeld dat een kwaadwillende in negen van de tien gevallen altijd eerst op de locatie gaat kijken. Onze medewerkers herkennen dit gedrag vanuit hun werkomgeving van waaruit zij direct overzicht hebben van situaties die zich voor doen in de ontvangsthal.” Op de trainingen wordt volgens Joyce door zowel de opdrachtgevers als de gastvrouwen zeer positief gereageerd. “Onze medewerkers vinden de extra taken leuk, ze zijn al gewend om mensen aan te spreken en weten door de trainingen nog beter waarop ze moeten letten en welke vragen ze moeten stellen. Een deel van de gastvrouwen heeft inmiddels examens gedaan en is in het bezit van het certificaat Operational Security Profiler.”

#### **GOEDE MATCH**

“De combinatie van hospitality en security past heel goed bij Spirit”, weet Theo. “Er is namelijk een bepaald niveau noodzakelijk

om dit goed te implementeren in de dienstverlening. De medewerkers moeten assertief zijn, moeten mensen durven aanspreken en een hbo werk- en denkniveau hebben. De ruim 200 receptionisten en gastvrouwen van Spirit hebben dit allemaal.” Maar er is meer dat dit tot een goede match maakt, stelt Joyce. “Wij zijn een single service provider, samenwerken met onder meer de beveiliging is heel belangrijk voor ons. De focus zijn de receptiediensten, maar wij kijken naar de totale customer journey. Het is niet alleen de ontvangst, ook de mate van veiligheid is een belangrijk onderdeel van hoe de mensen het bezoek ervaren. Wij zorgen dat dit heel natuurlijk met elkaar is verweven.”

Het toepassen van predictive profiling binnen de receptiediensten van Spirit vereist wel een andere manier van denken binnen de bedrijven, erkent Theo. “Ondanks dat er op veel plekken veel verandert, wordt er ook nog op de oude manier geopereerd met standaard een receptioniste naast de beveiliging, die heel strak de richtlijnen en instructies naleeft. Maar security is niet zwart-wit, er mag op basis van het gezonde verstand best van worden afgeweken.” Theo haalt daarbij een bekende spreuk van Charles Darwin aan: het is niet de sterkste of de slimste die overleeft, het is diegene die zich het beste kan aanpassen. “Spirit snapt dat en heeft veiligheid in hospitality geïntegreerd. Via hun diensten wordt de veiligheid naar een hoger niveau gebracht zonder hier extra fysieke krachten voor in te zetten en zonder de beleving van gastvrijheid te beïnvloeden.”

**‘EEN NIEUWE KIJK OP SECURITY IS DOOR DE OPENHEID VAN KANTOORPANDEN NOODZAKELIJK.’**

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met Spirit.