

'Wat de vraag ook is, het komt altijd goed'

Kwaliteit en variatie voor kritische Shell-medewerkers.



‘Wat de vraag ook is, het komt altijd goed’

Kwaliteit en variatie voor kritische Shell-medewerkers.

Shell-medewerkers vormen een dynamische en kritische gemeenschap. Dus schotelt hun werkgever hen niet alleen de beste lunch voor, ze kunnen ook rekenen op professionele schoonmaak en een servicedesk die de planning van de vergaderruimtes voor zijn rekening neemt. En Eurest Services doet veel meer voor Shell.

‘Onze missie is om “The world’s most competitive, innovative, energy company in the World” te zijn.’

Eind 2011 zijn vijf werkmaatschappijen van Shell verhuisd naar Weena 70 in Rotterdam. Hier zijn nu zo’n 800 flexwerkplekken voor de 1100 Shell-medewerkers. ‘Stuk voor stuk kritische collega’s, die goede randvoorwaarden verwachten op hun werkplek’, aldus Christel van den Heuvel, Site Manager Rotterdam & Brussel. ‘Onze missie is om “The world’s most competitive, innovative, energy company in the World” te zijn. De dienstverlening van Eurest Services draagt bij aan het behalen van die doelstelling. Vandaar dat we destijds gekozen hebben voor een multiservicecontract bij Eurest Services, dat inmiddels al acht jaar loopt.’ Wouter Rijken, Manager Operations Eurest Services voor Shell, vult aan: ‘Eurest Services wil een aanbieder van wereldklasse zijn als het gaat om food en support services. Dat sluit perfect aan bij de missie van Shell.’

Een lekker hapje

Variatie en verrassing zijn twee elementen die Christel hoog in het vaandel heeft staan. ‘Je wil niet elke dag hetzelfde voorgeschoteld krijgen, dat gaat vervelen. Als je regelmatig nieuwe gerechten aanbiedt prikkel je mensen elke keer opnieuw om naar het restaurant te komen. En dat lukt Eurest Services heel goed! Deels zit het ingebakken in het concept dat wij afnemen: Know Your Food. Dat bevat bijvoorbeeld een menucyclus, waardoor het aanbod regelmatig wisselt. Daarnaast komt Eurest Services vaak met verrassende voorstellen, ideeën die het net even leuker of lekkerder maken. Verrassend zijn bijvoorbeeld de proeverijen met vergeten groenten. Medewerkers krijgen een lekker hapje voorgeschoteld, en de mogelijkheid om voor thuis een zakje met – bijvoorbeeld – rapen te kopen. Of er zijn nieuwe smoothies, die mensen gratis kunnen proeven. We zien dan duidelijk dat er meer verkocht wordt van zo’n product.’

Gezond

Dat Know Your Food ook nog eens bijdraagt aan een gezond eetpatroon, komt heel goed uit. ‘Gezonde voeding is zeker een onderwerp dat op de agenda staat van onze afdeling Health’, verduidelijkt Christel. ‘Zij proberen medewerkers op verschillende manieren te stimuleren tot een gezonde leefstijl. Dat we daar via onze cateraar invulling aan kunnen geven is heel prettig.’

Snel schakelen

De dynamiek van Shell stelt hoge eisen aan met name de Servicedesk. ‘Wij zijn een druk kantoor, waar snel geschakeld wordt. Concreet betekent dat bijvoorbeeld dat de opstellingen in de vergaderruimten vaak wisselen, of dat er op het laatste moment een extra ruimte geregeld moet worden. Het Serviceteam kan daar goed mee omgaan. Alle collega’s kennen dit team en weten dat ze hier terecht kunnen met al hun verzoeken. Van een vergaderkamer tot een lunch of een printopdracht, het komt altijd goed. Dat is gewoon heel erg prettig.’

Totaalpakket

De schoonmaak vindt deels overdag en deels in de avonden plaats. ‘Overdag is er altijd iemand aanwezig die ervoor zorgt dat het kantoor er netjes uitziet. Hij of zij verzamelt afval en maakt de toiletrondes. Ook pakt deze persoon kleine klusjes op: een lamp die vervangen moet worden, een stuk tapijt dat loszit. Als de klus ingewikkelder is, kan hij direct de technische dienst inschakelen. Ook om die reden is het prettig dat alles bij Eurest Services ligt; het totale pakket wordt ons uit handen genomen.’



28 vormen facilitaire dienstverlening over de hele wereld

Naast de locatie op Weena serviced Eurest Services Shell over de hele wereld. Via een multiservicecontract worden maar liefst 28 vormen van facilitaire dienstverlening uit handen van Shell genomen. Behalve de meest gebruikelijke services als catering & cleaning activiteiten verzorgt Eurest Services in opdracht van Shell bijvoorbeeld ook het vervoer van gevaarlijke stoffen, productie van drukwerk en reprografische diensten, tuin- en landschapsonderhoud en evenementen. Wouter Rijken: ‘We doen dit voor Shell op alle locaties waar zij activiteiten ontplooiën: op zee, in de lucht, in kantoorpanden en op raffinaderijen en op de meest afgelegen gebieden ter wereld. Het is een wereldwijd contract waarin wij “meebewegen” met de klant in goede en soms mindere tijden. En altijd met veiligheid voor de mensen op het hoogste niveau van aandacht. Het servicepakket bij Shell is dusdanig divers dat dit het uiterste vraagt van ons innovatieve vermogen en ons tegelijkertijd prikkelt om het beste te halen uit onze mensen en overige beschikbare resources.’ Christel: ‘De belangrijkste reden voor het uitbesteden van al deze zaken is kwaliteit. We willen dat het goed geregeld is. Omdat het voor ons géén core business is en voor Eurest Services wel, is het voor ons heel logisch om dit aan hen over te laten.’

Eurest Services

Laarderhoogtweg 11
1101 DZ Amsterdam

Postbus 22875
1100 DJ Amsterdam

T: 020 5643 700
E: info@eurestservices.nl