

Entrio merkt evolutie in kantoor schoonmaak

"Nieuwe materialen maken onze job uitdagender"

Werken in een omgeving die geen voorbeeld van netheid en orde is, werkt contraproductief. Bedrijven stellen daarom strenge eisen aan hun schoonmaakpartners. Het zorgt ervoor dat gespecialiseerde ondernemingen, zoals ENTRIO, steeds meer vaardigheden van hun medewerkers verwachten. "Net daarom besteden we veel aandacht aan het welzijn van onze mensen", stipt zaakvoerder Veerle Verfaillie aan.

Nadat ENTRIO zich in de beginjaren vanuit Nieuwpoort vooral toelegde op wisselschoonmaak (vakantiewoningen proper maken tussen 2 'shifts' van toeristen door), veranderde het bedrijf vrij snel het geweer van schouder en ging het zich focussen op klassieke schoonmaak binnen ondernemingen. Dat gebeurt niet langer 's avonds, maar vooral voor en tijdens de kantooruren.

"Dat heeft ook de perceptie van onze job bij onze klanten veranderd", getuigt Veerle Verfaillie, die het bedrijf in 2010 verhuisde naar de Evolis-site in Kortrijk. "Vroeger lag de klemtoon haast exclusief op de technische uitvoering van

de schoonmaak, nu krijgt de beleving errond meer aandacht. Het zorgt ervoor dat onze poetsmedewerkers nu letterlijk in beeld komen, zodat onze klanten een gezicht kunnen plakken op de service die wij verlenen. Daardoor stijgt de appreciatie, zeker als onze mensen een toonbeeld zijn van professionele attitude en klantgerichtheid. Dat zijn aspecten die tijdens kennismakingsgesprekken met potentiële nieuwe collega's sterk aan bod komen en waarvoor we extra opleiding en begeleiding voorzien."

Bij ENTRIO heeft elke klant een vaste poetsvrouw, met ondersteuning van een mobiele ploeg van flexibele mensen die

als back-updienst fungeert. "Iedereen krijgt een breed takenpakket. Om het werk ergonomisch haalbaar te blijven houden, ondersteunen we onze mensen door het gebruik van machines en schoonmaakrobots, een markt die overigens volop in beweging is. Daarnaast zien we ook de digitalisering in onze sector steeds sneller binnensluipen."

Efficiëntie versus maatwerk

Dat kan voor stevige uitdagingen zorgen, weet Veerle Verfaillie. "Iedereen verwacht dat de nieuwe trends tot een verhoging van de efficiëntie zullen leiden, maar het wordt geen sinecure om dat te rijmen met maatwerk, een andere tendens. We zien dat kantoorgebouwen almaar vaker voorzien zijn van bepaalde snuffjes, delicate nieuwe materialen en vloertypes. Daardoor wordt klassiek onderhoud minder evident, wat een impact heeft op de tijdsbesteding van onze poetsmensen."

Die mensen zijn voor ENTRIO essentieel. "Onze collega's zijn onze sleutelfiguren. Zij moeten onze slogan 'schoonmaak + service' dagelijks naar de praktijk vertalen en de stabiliteit en continuïteit van onze diensten verzekeren. Daarom doen we er alles aan opdat ze zich bij ons goed in hun vel voelen. Dat begint bij een intensief rekruterings- en onthaaltraject en zet zich verder in kleine dingen, zoals een gepersonaliseerd kaartje op hun verjaardag, een reactie op levensgebeurtenissen op sociale media, enzovoort. Dat is cruciaal om een zo hoog mogelijke retentie te verzekeren." (BVC - Foto Kurt)

WWW.ENTRIO.BE

"Vroeger lag de klemtoon op de technische uitvoering van de schoonmaak, nu krijgt de beleving errond meer aandacht."

— Veerle Verfaillie

