

Ten eerste

Meldt u zich bij de receptiemuur

In steeds meer bedrijfslobby's is geen portier of baliededewerker meer te bekennen. Wie naar binnen wil, is aangewezen op een elektronisch systeem. Welkom in het moderne kantoor.

Van onze verslaggeefster
Nanda Troost

ZWOLLE/UTRECHT Zoek het maar uit, zo voelt de eerste kennismaking in de lege hal in de kantoorcolos op het industrieterrein in Leidsche Rijn, Utrecht. Op een zwaai hangen namen van een handvol bedrijven die hier gevestigd zijn. Het is dus graaien in de tas naar het mobieltje om de afspraak te bellen. Die staat even later boven aan de trap, tweede etage, te wachten.

De lege lobby ruikt op. Cijfers zijn er niet, maar een kleine rondgang levert vergelijkbare ervaringen en reacties op. In steeds meer kantoren is de receptioniste verdwenen en worden bezoekers welkom geheten door zuilen of muren. Vaak is er een knop waarmee de bezoeker het eerste contact legt. Soms glijdt een 'welkom' met de naam van de bezoeker over een groot scherm in een verder nog steeds lege hal. Van 'de knop' bestaat ook een luxe uitvoering waarbij een receptioniste in beeld verschijnt die de bezoeker toelicht.

Tijdens de recente economische crisis besloten veel bedrijven hun receptioniste op te offeren. Inclusief werkgeverslasten kost een receptioniste immers zo'n 50- tot 60 duizend euro per jaar, plus nog eens 10 duizend euro voor een werkplek. Afspraken worden online gemaakt. Mensen bellen elkaar mobiel. Dan is een receptioniste niet meer nodig, is de gedachte van sommige bedrijven', zegt arbeidsmarkt-deskundige Lisan van den Beukel van uitkeringsinstantie UWV.

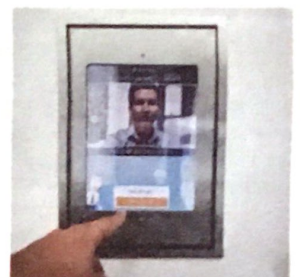
In een bedrijfsverzamelgebouw in Zwolle-West is het een kwestie van goed lezen. In de lege entree staan op de balie drie bordjes met telefoonnummers van bedrijven. 'Aanbellen' kan ook. Maar bij de diervoedergruothandel is de iPad op poten vastgelopen. De medewerker die wordt opgetrommeld weet het verder ook niet. Ze werkt op de orderadministratie en 'doet' de receptie erbij. 'Maar wij krijgen niet veel bezoekers. Dat scheelt.'

In dezelfde hal staat achterin ook nog een aanmeld-tv. Met een druk op de knop wordt het eerste contact met INFACILITIES tot stand gebracht. 'Welkom', zegt telefoniste-receptioniste Vanessa. 'Kom de trap maar op.' Ook zij heeft een gecombineerde functie. Er komen nog veel telefoontjes van klanten binnen. En van sollicitanten. 'Of ik een telefoontje even in de wacht zet omdat er een ander telefoontje komt of omdat er iemand in de hal staat, maakt voor de beller niet uit', zegt de telefoniste-receptioniste.

Het gaat vooral om wat een bedrijf wil uitstralen, zegt Abraham van de Vuurst van INFACILITIES. De ontvangst op afstand is een specialiteit van het bedrijf. 'Veel kleine bedrijven hebben geen receptioniste meer. Bij grote bedrijven zien we dat beveiligers de ont-



De receptiemuur in de ontvangsthal van softwareontwikkelaar Afas in Leusden bevat kastjes waar je je bezoek kunt aanmelden, waarna je een pasje krijgt om het gebouw te betreden.



Foto's Freek van den Bergh / de Volkskrant

UWV: Werkloze receptioniste kan beter een ander beroep kiezen

Er zijn maar weinig beroepsgroepen waar de verhouding vacatures-werkzoekenden zo scheef is als bij de receptionisten, volgens uitkeringsinstantie UWV. Gemiddeld staan er 160 vacatures voor receptionisten open, terwijl er momenteel 13 duizend receptionisten in de WW zitten. Een probleembehoefte dus, zegt UWV-deskundige Lisan van den Beukel. Daarmee hebben de receptionisten de twijfelachtige eer een van de eerste beroepsgroepen te zijn waarvoor een lijst met overstapbehoefte is gemaakt. Zo'n hulpmiddel tegen werkloosheid zette het UWV eerder in na de faillissementen van V&D en TSN Thuiszorg. De aantrekkende economie

brengt de wegbezuinigde receptioniste nog lang niet overal terug, zegt onderzoeker Huub de Graaff. Er zijn er nu ruim 20 duizend, maar het is de vraag of dat er nog ooit veel meer zullen worden. 'De crisis was voor bedrijven een mooie aanleiding om hun organisatie onder de loep te nemen. Daardoor keert de verdwenen receptioniste vooral in kleine bedrijven lang niet altijd meer terug.'

Werkloze receptionistes die een alternatief zoeken, maken meer kans als projectassistent, werkvoorbereider of baliededewerker in een garagebedrijf of hotel. De lijst is vooral bedoeld om ideeën op te doen, zegt Van den Beukel. 'Om in een hotel aan de slag te

kunnen, moet je je talen spreken, in een garage ben je de schakel tussen de klant en de werkplaats en heb je technische kennis nodig.' De helft van de receptionisten die staan ingeschreven als werkzoekende zijn middelbaar geschoold; 10 procent heeft een hbo- of universitaire opleiding. Zo'n 40 procent heeft mbo-2 of lager. Er liggen ook kansen voor wie een niet-administratief beroep zoekt. Bijvoorbeeld als medewerker van een callcenter, commercieel medewerker of medewerker klanten-service of tandartsassistent. Het UWV heeft de lijst samengesteld op basis van overstappen die receptionistes in het verleden hebben gemaakt.

vangst hebben overgenomen. En er zijn nog altijd bedrijven die vinden dat een receptioniste - al dan niet op afstand - in de lobby hoort bij de uitstraling van de onderneming. Je scheidt vertrouwen.'

En dan zijn sommige bedrijven de lege entree al weer voorbij. Dan vallen woorden als 'beleving' en 'hospitality'. 'De lobby is een ontmoetingsplek', zegt Frans Pijpers van interieurarchitecten Inter/Alter in Maastricht.

Dat blijkt bij softwareontwikkelaar Afas in Leusden, bij Utrecht. Met een druk op de muur stuurt de bezoeker automatisch een mail naar degene met wie hij een afspraak heeft. Ondertussen biedt een gastvrouw van de hospitality een kop koffie of muntthee met een gebakje aan. Marketingmanager Sander Seton: 'De klant - we hebben inclusief cursisten soms honderden mensen over de vloer - vindt zijn weg zelf wel.'

Advertentie

AVILA
BEACH HOTEL

- Privestrand
- Gratis WiFi
- Culinair genieten

CURAÇAO

Tropisch genieten!

KLM
retour v.a.
€ 497,- pp

BOEK TIJDENS DE KLM WERELDEAL WEKEN UW COMPLETE VAKANTIE ONLINE OP WWW.AVILABEACHHOTEL.NL OF BEL 0890243540