

AQ Services

'Goedemiddag, kunt u mij helpen...?'

Wie AQ Services kent, zal als medewerker van een bedrijf in de gastvrijheid- of retailsector nooit een rustig moment meer kennen. Elke gast of klant is voortaan verdacht. Is hij iets te kritisch of juist te meegaand? Aanhoudend het gevoel hebben dat jouw manier van handelen en service verlenen 'anoniem' gecontroleerd kan worden, dat effect heeft 'mystery shopping', en AQ Services is erin gespecialiseerd. En wat het nog 'dreigender' maakt: het verschijnsel is sterk in opkomst.



Thomas Kercha (DH96-01) en Jan-Willem Smulders (DH96-01) zijn na de hotelschool begonnen met AQ Services. Ze zijn jong, succesvol en VGL-lid.

Toegegeven, het is zwaar aangezet. Bij mystery shopping doen 'assessors' zich voor als argeloze klant. Maar het is niet bedoeld om medewerkers onderuit te halen. Je wilt de kwaliteit van de dienstverlening van een organisatie, zoals door de doelgroep zelf beleefd, in kaart brengen zodat gericht aan verbetering gewerkt kan worden. Althans, zo benadert het in Den Haag gevestigde AQ Services mystery shopping.

Nieuw kantoor

Deze onderzoekstechniek wordt in toenemende mate toegepast in ondernemingen, waar service een primaire rol speelt. Vooral als zij ook nog eens over meerdere vestigingen beschikken en/of multinationalaal opereren, waardoor het - hogere - management minder zicht heeft op de interne gang van zaken.

AQ Services was de eerste Nederlandse vertegenwoordiger in de MSPA, de internationale brancheorganisatie. In 2006 zal het een kantoor openen in Azië: in Kuala Lumpur dan wel Singapore. Want zodra de corporate reuzen van deze wereld hier hun nieuwe markten gaan zoeken, willen zij honderd procent zeker weten dat hun visie op dienstverlening op de juiste wijze in praktijk wordt gebracht. De Aziaten zijn gewaarschuwd. ■

Mystery shopping is niet bedoeld om medewerkers onderuit te halen



'De serviceverlening in Nederland? Een 6,5 tot 7.'

Marte Beenen (DH98-02), operations manager: „Ik ben verantwoordelijk voor de totale uitvoering van onze onderzoeksprogramma's. Hou de planning in de gaten, zorg dat we deadlines halen. Ik sta nu verder van het veldwerk af, maar ik heb vroeger zelf mystery visits afgelegd. Best spannend. Nee, ik ben nooit 'gesnapt'. Maar achteraf zeggen medewerkers vaak dat ze wel een vermoeden hadden. Kan evengoed de kift zijn. AQ Services neemt de proef op de som in verschillende branches. Opvallend vind ik dat in de Randstad scores vaak lager uitvallen dan in de rest van het land. Maar eerlijk gezegd ben ik in zijn algemeenheid niet zo onder de indruk van het serviceniveau in Nederland. Zou ik een cijfer moeten geven - wat haast niet te doen is -, dan kom ik uit op een 6,5 of 7. Zelf erger ik mij vooral aan onverschilligheid. Winkelpersoneel dat minuten voor sluitingstijd al gaat stofzuigen, terwijl er nog klanten binnen zijn. Zo respectloos. Maar ook in het buitenland kunnen ze er wat van. We waren laatst op vakantie in Tunesië. In ons hotel behandelden ze de betalende gasten overduidelijk met meer egards dan de all-inclusive gasten. Daar viel toch geen eer meer aan te behalen. En jawel, wij waren all-inclusive.“



ADVANCE IN QUALITY SERVICES

www.aq-services.com