SAMEN WERKEN AAN HET '1+1=3-EFFECT'

Sinds 1 februari zwaait Jacqueline Bakker de facilitaire en commerciële scepter bij Jaarbeurs als directeur Venue & Services. Wat haar eerste indrukken in haar nieuwe functie zijn, hoe ze over hospitality management denkt en wat haar ambities zijn, deelt ze in deze Jaarbeurs Special.

Als ik dit schrijf zit ik formeel nog in mijn honderd dagen periode. Toch is het niet moeilijk om nu al enthousiast te zijn over Jaarbeurs. Sowieso geen onbekende, want ik maakte bij mijn vorige werkgever al kennis met Jaarbeurs. Ik huurde voor een groot evenement een van de spectaculairste Jaarbeurs venues, het Beatrix Theater. Ik weet nog goed hoe ik onder de indruk was van die fantastische zaal met de fraaie roodpluchen stoelen, het prachtige podium en de overweldigende licht- en geluidstechniek. Het geeft een kick om daar nu zelf verantwoordelijk voor te zijn.

Ik mocht tijdens mijn loopbaan al veel ervaring in facilitaire en commerciële service opdoen, onder andere als commercieel directeur bij het internationale facilitaire bedrijf Sodexo. Toch blijft Jaarbeurs binnen de hospitality sector een wel heel markante speler. Want waar kom je zo'n bont gamma aan beurs- en congresbezoekers tegen als juist hier? Waar ontmoet je naast professionals, ook hobbyisten, naast ceo's ook artiesten, ministers en zelfs de koninklijke familie? Los nog van de indrukwekkende facilitaire mogelijkheden die Jaarbeurs te bieden heeft, zijn voor mij juist die fysieke ontmoetingen de belangrijkste reden waarom ik 's ochtends met zin in elke werkdag opsta. Hoe mooi is het dan om klanten niet alleen op onze locaties bijeen te brengen, maar ze ook nog een fantastische tijd te bezorgen? Ik weet vanuit mijn rol als commercieel directeur dat die momenten key zijn."

"IK VERGELIJK DE CUSTOMER JOURNEY VAN ONZE KLANTEN GRAAG MET CHAMPIONS LEAGUE VOETBAL; IEDER PASSJE MOET PRECIES AANKOMEN WIL JE KUNNEN SCOREN"

Uitdagingen zijn er genoeg, want in dit multimediale tijdperk bestaat ieder klantcontact uit meerdere touch points, waarbij effectieve inzet van social media ook een prominente rol speelt. Informatie moet helder, gericht én getimed zijn. Ik vergelijk de customer journey van onze klanten graag met Champions League voetbal; ieder passje moet precies aankomen wil je kunnen scoren. Klanten hebben een hoog verwachtingspatroon van Jaarbeurs en terecht. Het is aan ons om dat steeds weer waar te maken en daar alles voor uit de kast te trekken. Dat betekent onder meer dat we ons volkomen verplaatsen in onze klanten en ervoor zorgen dat over elke stap op hun evenementsreis is nagedacht. Van voldoende plek om te parkeren en goede signing naar de exacte evenementslocatie tot een vriendelijke ontvangst door onze receptionistes en heerlijke verse koffie, koekjes en catering tijdens het event. Want als het comfort verzorgd is, komt een bijeenkomst ook op andere vlakken optimaal uit de verf. Onze inspanningen zijn uiteindelijk altijd een middel tot dat doel.

En dan keer ik weer terug bij wat ik zo mooi en bijzonder vind aan Jaarbeurs, iets wat volgens mij altijd de essentie van menselijk contact zal blijven: de fysieke ontmoeting. Het is onze core business en er gaat niets boven. Het blijft bovendien cruciaal in het zakendoen. Ken je elkaar doordat je elkaar hebt ontmoet, dan gun je elkaar meer en verloopt elk vervolgcontact veel makkelijker. Dan ga je pas écht zakendoen. Of ontstaan er vriendschappen tussen bezoekers van bijvoorbeeld een hobbybeurs. Als ik dat al niet wist dan heb ik het wel gezien gedurende mijn eerste maanden op deze werkvloer, tijdens de verschillende bijeenkomsten die ik hier al meemaakte. Ik verheug me dan ook op die mooie uitdaging die het perfect faciliteren van een evenement is. Het commercieel belang van een relatie evenement als touch point in de hele customer journey is enorm. En om samen het 1+1=3-effect te bereiken, moet ieder detail kloppen. Om zo de relaties die wij met onze klanten en die zij met hun netwerk hebben, verder te versterken. Die mooie uitdaging geeft mij ontzettend veel zin in de toekomst.

jacqueline.bakker@jaarbeurs.nl