



De bedrijfsactiviteiten van Facility Portal Nederland laten zich moeilijk onder één noemer vangen. “Het FMPortal-inkoopconcept, facilitair advies, parkmanagement, bouwmanagement, interim-management en werving en selectie”, somt directeur René Koenen, zelf Certified Facility Manager, op. “Het is inderdaad een breed spectrum, maar dienstverlening is nu eenmaal een groot gebied. Wij zijn in feite makelaar in facilitaire dienstverlening.”

Facility Portal Nederland:

“GEMAK EN GEWIN”

“Ons uitgangspunt is ‘no cure, no pay’, vervolgt Koenen. “Maar we bedingen vooraf dat we – wanneer we een besparing van meer dan vijf procent inkoopkosten kunnen bewerkstelligen – de opdracht verwerven. Doorgaans ligt dat percentage veel hoger, dus we scoren goed.”

Daarbij wordt de kwaliteit zorgvuldig bewaakt. Koenen: “We zijn geen platte inkooporganisatie, maar kiezen voor het ‘gemak en gewin’ van onze klanten. Het gemak zit ‘m in het feit dat onze klanten één aanspreekpunt hebben voor alle zaken op facilitair gebied; het gewin wordt gevormd door de besparingen die wij voor onze klanten realiseren. Wij berekenen bijvoorbeeld geen administratiekosten. Het is een uniek concept waarmee we niet alleen in Nederland een sterke groei doormaken. Sinds

kort hebben we ook vestigingen in Duitsland en België. Daarnaast hebben wij een scala aan samenwerkingsverbanden in alle marktsegmenten.”

Toetsing van de resultaten vindt onder meer plaats door jaarlijks klantentevredenheidsonderzoek. “We willen graag weten of onze klanten tevreden zijn”, verklaart René Koenen. “Onze accountmanagers zorgen dat alles goed geregeld is; onze back-office neemt na een levering altijd contact op met de afnemer om te checken of alles naar wens is geweest. En we hebben regelmatig contact met onze leveranciers, ‘Preferred Suppliers’, die aan onze kwaliteitseisen voldoen. Leveranciers kunnen zich niet bij ons inkopen, maar worden door ons getoetst. Het komt dan ook voor dat we aspirant-leveranciers weigeren omdat we er niet van overtuigd zijn dat zij onze klanten op de door ons gewenste manier zullen behandelen. Onze klanten en de kwaliteit van onze leveranciers zijn voor ons van het allergrootste belang.” ■



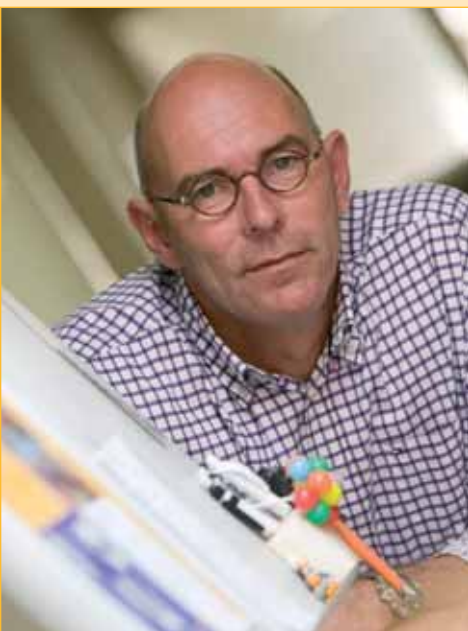
Facility Portal Nederland

*Veenderveld 34
2371 TV Roelofarendsveen
Telefoon: 071 – 33 18 200
Fax: 071 – 33 18 400
E-mail: info@facilityportal.nl
Website: www.facilityportal.nl*

Graficon grafische producties

“WIJ MAKEN ‘VALUE FOR MONEY’ KEER OP KEER WAAR”

“Misschien vinden ze me gewoon een aardige jongen”, glimlacht Ronald Schenk als hem gevraagd wordt of hij enig idee heeft waarom Graficon alweer voor de derde keer is genomineerd voor de Sterkste Schakel. Na nominaties in 2003 en 2005 is de Leiderdorpse onderneming in drukwerk en grafische producties ook in 2006 door de eigen klantenkring voorgedragen als potentiële winnaar van de verkiezing in de regio Rijnland voor bedrijven die uitblinken op het gebied van service en klantgerichtheid.



Aardige jongen of niet; Graficon doet het goed in de grafische sector. “We groeien nog steeds”, beaamt Schenk, die nog niet zo lang geleden de Leiderdorpse Ondernemersprijs 2005 in ontvangst mocht nemen. “We zijn erg actief in de markt, presenteren ons waar en wanneer dat kan en krijgen de opdrachten ‘ge Gund’. Naar mijn idee heeft dat te maken met onze opvattingen over dienstverlening. We bieden onze klanten waar voor hun geld. We nemen hen serieus en handelen eventuele klachten direct af vanuit het idee dat zij nooit de dupe mogen zijn. ‘Value for money’ is tegenwoordig een gevleugelde kreet, maar wij maken dat keer op keer waar.”

Graficon staat volgens Ronald Schenk voor: “Ouderwetse service. De klant is koning, wij lossen de problemen van de

klanten op. Voor ons is dat heel gewoon, maar we merken aan de reacties dat die insteek enorm op prijs wordt gesteld.” Ook het voorraadbeheer door Graficon wordt bijzonder gewaardeerd. “Dat geeft onze klanten en ons rust omdat we niet de hele organisatie om hoeven te gooien als er plotseling vraag is naar een bepaald product. Daardoor werken we efficiënter en dat komt weer ten goede aan bijvoorbeeld de levertijd. Zo snijdt het mes voor iedereen aan alle kanten.” ■

Graficon grafische producties

*Hoofdstraat 168 - 172
2351 AR Leiderdorp
Telefoon: 071 – 54 15 803
Fax: 071 – 54 16 475
E-mail: info@graficon.nl
Website: www.graficon.nl*