26 maja 2015

### **Business Garden gościnnym miejscem pracy**

**Parki biurowe Business Garden prezentują udany przykład połączenia funkcji biznesowych z coraz częściej poszukiwanym przez najemców klimatem gościnności w miejscu pracy. Na ogół w obiektach biurowych najemcy mają dostęp do podstawowych udogodnień, podczas gdy wdrożony przez Vastint Poland nowatorski program Hospitality (Gościnność) wykracza poza standardową ofertę i aktywnie angażuje najemców w proces zarządzania usługami.**

„Początki myślenia o systemowym zarządzaniu usługami dodatkowymi w kontekście kompleksów biurowych zbiegają się w czasie z otwarciem Business Garden w Warszawie. Tutaj, po raz pierwszy, wprowadziliśmy założenia autorskiej koncepcji Hospitality. Jej głównym aspektem, a jednocześnie wyróżnikiem, jest troska z jaką dobierani są operatorzy punktów usługowych oraz czynny udział najemców w procesie zarządzania usługami”. – mówi Roger Andersson, Dyrektor Zarządzający Vastint Poland.

Formuła Hospitality daje możliwość wprowadzania pakietów usług zgodnie z oczekiwaniami najemców Business Garden tak, aby wiele codziennych spraw mogli załatwić na miejscu, w przerwie lub po wyjściu z biura. W miarę powstawania kolejnych etapów inwestycji, wachlarz świadczeń jest modyfikowany i wzbogacany stosownie do potrzeb i zgłaszanych sugestii.

„W przeprowadzanej raz do roku ankiecie, każdy pracujący na terenie Business Garden może się wypowiedzieć nie tylko na temat tego, czego brakuje, a także jak ocenia poziom obsługi klientów w punktach związanych z obiektem. Pozyskane tą drogą informacje wykorzystujemy w procesie zarzadzania jakością usług”. - mówi Sebastian Zimmermann, Property Manager Hospitality.

Dbanie o wygodę najemców jest ważnym, ale nie jedynym aspektem programu. Kolejnym elementem jest szeroko rozumiana komunikacja z najemcami. Głównym kanałem wymiany informacji jest dedykowana strona internetowa wyposażona w zakładkę Strafa Najemcy. Pracownicy kompleksów Business Garden mogą dowiedzieć się na niej o planowanych wydarzeniach lub podzielić się swoimi uwagami. W przypadku zgłoszenia usterki, dział techniczny zamieszcza na profilu najemcy informacje zwrotne oraz aktualizuje status sprawy. W systemie online Business Garden dostępne są również wszystkie rozliczenia pomiędzy operatorem i najemcami kompleksu.

Ważną funkcję pełni także Hospitality Desk, który jest miejscem pierwszego kontaktu osób odwiedzających Business Garden. Personel jest przygotowany do spełniania indywidualnych potrzeb najemców, służąc pomocą w sprawach błahych jak udzielanie informacji czy wydawanie przepustek, ale także realizując niestandardowe życzenia związane z organizacją spotkań, imprez, podróży i rozrywką.

Zapewne z punktu widzenia najemców, najbardziej atrakcyjnym elementem programu Hospitality są bezpłatne wydarzenia organizowane na terenie kompleksu. Bogaty kalendarz imprez obejmuje m.in. treningi crossfit w ogrodzie, warsztaty kosmetyczne dla pań, warsztaty zdrowego odżywiania, kursy języków obcych, a nawet zbiórki starych mebli i elektro-śmieci z domu. Troskę o najemców widać także w drobnych akcjach, jak chociażby wręczanie kwiatów w Dzień Kobiet czy pączków w Tłusty Czwartek, a także rozdawanie w deszczowe parasoli przy wejściach do biurowców, aby pracownicy mogli wyjść na papierosa lub przejść między budynkami bez zmoknięcia.

Co więcej, pracujący w Business Garden objęci się korzystnym programem lojalnościowym, który zapewnia dostęp do specjalnych rabatów oferowanych przez usługodawców działających na terenie kompleksu lub w jego najbliższym otoczeniu. Dzięki temu, korzystanie m.in. z usług pralni chemicznej czy myjni samochodowej jest tanie i wygodne.

Program Hospitality jest nieodłącznym elementem koncepcji Business Garden. Po Warszawie, kolejnym kompleksem, gdzie zostanie uruchomiona formuła będzie Business Garden Poznań. Wraz z pojawieniem się pierwszych najemców w połowie tego roku, w kompleksie rozpocznie działalność kilka punktów usługowych, m.in. kantyna, placówka medyczna i przedszkole. Sukcesywnie, program będzie rozwijany i dostosowywany do potrzeb najemców. W niedalekiej przyszłości idea Hospitality będzie również wdrożona w Business Garden Wrocław.

„Warto zauważyć, że tak kompleksowe podejście do zarządzania usługami dodatkowymi jest nowością na polskim rynku nieruchomości. Dużo pracy wkładamy więc w to, aby nasi najemcy poznali i zrozumieli idę programu, a w efekcie chętniej angażowali się w proces kreowania klimatu gościnności w swoim miejscu pracy”. – podsumowuje Zimmermann.