

# Do you have the vibe?

**We lopen door de gang van een bedrijf en lezen een voor ons zeer intrigerende poster met de tekst 'If Work is a Pleasure, Life is a Joy'. In 2010 kunnen we stellen dat niets minder waar is. De werkzame beroepsbevolking brengt immers een groot deel van zijn leven door op het werk. Werk integreert zich steeds meer in het dagelijks leven, ofwel werk en privé lopen door elkaar heen. Vaak is het werk ook veel meer dan het woord doet denken, denk hierbij onder andere aan het opdoen van sociale contacten, het hebben van ontmoetingen, kennisuitwisseling, leren, het opbouwen van relaties en gewoon lol hebben.**

Leuk werk draagt dus bij aan een plezierig leven! Het traditionele domein van facilitair management gaat over het zorg dragen van de voor het werk benodigde faciliteiten zoals huisvesting, services en middelen voor de klant tegen minimale kosten. Anno 2010 stellen wij dat deze professie niet meer afdoende is. Met facilitair management kan veel meer bereikt worden. 2010: het jaar van de waarheid? De wereld zit in een transitiefase. Kunnen organisaties de omslag maken naar de nieuwe wereld met nieuwe eisen, waarden en businessmodellen of keren ze terug naar hun vertrouwde haven om daar alsnog langzaam ten onder te gaan? Dit wordt de essentie van het komend decennium. De meeste bedrijven zijn hooguit in naam 'klantgericht'. Assertief inspelen op ontwikkelingen en de visie van de organisatie vindt nog helemaal niet plaats. De huidige tijdgeest kenmerkt zich door een 'wintermentaliteit': de maatschappij is doortrokken van behoudzucht, zeker waar het facilitaire afdelingen treft.

## Lente

Maar een nieuwe lente is in aantocht, vergelijkbaar met de lente van de jaren zestig. 'Het zijn nu nog kleine berichten in de krant, maar de aanzetten zijn duidelijk. Provo begon ook met jongeren die zich verenigden in de stad om zich te verzetten tegen de autoriteiten. Kleine groepjes rustelozen die weer vooruit willen, komen elkaar steeds meer tegen in hippe verzamelgebouwen. Kern hierin is elkaar ontmoeten in de juiste sfeer en ambiance. In alle zintuigen (onbewust) geprikkeld worden in lijn met de doelen van de organisatie. De komende

tien jaar zal het behandelen, bewerken, transformeren van de 'vibe' of 'mood' het belangrijkste terrein voor de marketeer, architect, designer, fm'er, hr manager, de communicator en de klant zijn. Klanten willen en kunnen zelf hun 'stemming' opwekken, al dan niet gefaciliteerd door bedrijven. Zoals een hotel in New York doet: 'Daar is een persoon belast met het toezicht op de juiste sfeer. Hij moet controleren of het licht de goede tonaliteit heeft. Of de geur aangenaam is. Of er een gezellige drukte is. Of er niet een te grote onrust heerst. Hoe de stemming is onder de gasten. Waar accenten moeten worden veranderd. Zijn taak en functie zijn omschreven, zijn positie heeft een naam. Hij heeft het nieuwe beroep van 'vibe-manager'.

## Missie

Een belangrijke taak is weggelegd voor de vibe managers. Op basis van de missie en visie van uw organisatie zet hij op assertieve wijze de eenduidige lijnen uit om afnemers, gebruikers en medewerkers te boeien en binden aan uw organisatie. Vibe management geschiedt uit een samenwerking van de facilitair manager, de hr manager en de marketing manager. Samen bepalen zij op basis van de visie en missie van de organisatie de juiste 'vibe' voor de huisvesting, communicatie en arbeidsvoorwaarden. Deze samenwerking en assertieve houding leidt op zo tot een hogere winst. Namelijk zijn aanpak werkt omzetverhogend en kostenverlagend. Een waardevolle verrijking van uw directieteam. Om dit te bereiken is een nieuwe houding vereist van de managers. Waar zij nu kosten gestuurd

en in de schaduw werken, is een trotse manager vereist, die werkt vanuit samenwerking met visie en daadkracht. Iemand die vertaling weet te geven van zijn vak om een winstgevende invulling te geven aan zijn activiteiten in lijn met de doelen van de organisatie. Samenvattend zorgt vibe management voor integrale 'good vibes' in uw organisatie. Uw klant, medewerker en gebruiker heeft vijf zintuigen. Hoeveel zintuigen prikkelt u bij deze mensen, om de ultieme beleving te creëren rondom uw organisatie, merk, product/dienst om zo eenieder de binden en boeien aan uw organisatie? Vibe management biedt de klant een mix aan emotionele belevingen, feitelijk is vibe management een zintuigenstrategie. Resultaat: 'Work is a Pleasure and Life is a Joy', en meer klanten. Omzetverhoging en kostenverlagend maar dan anders. ■



### Sven Dekker

is directeur van Consultancy in Practice. Hij heeft HBO Bouwkunde gestudeerd en is tevens secretaris en penningmeester van International Facility Management Association.

### Sabine van der Wijden

is directeur van Consultancy in Practice. Zij heeft HBO Hotelschool icm Bedrijfskunde WO gestudeerd.