

Sense FM en F-MEX presenteren:

Mystery Visit *'verras uw organisatie!'*

Organisaties besteden veel tijd en aandacht aan het verbeteren van de klantbeleving door facilitaire dienstverlening te optimaliseren.

De Mystery Guest toetst de voorzieningen vanuit het oogpunt van uw klant, gast of medewerker. Hoe wordt de dienstverlening in uw organisatie daadwerkelijk ervaren?

Sense FM

Sense FM adviseert en ondersteunt organisaties in het optimaliseren van de facilitaire dienstverlening door met gezond verstand te zoeken naar de best passende oplossing. Sense FM richt zich met name op beleid, beheer, inkoop en contractmanagement.



Sense FM
Postbus 43096
3540 AB Utrecht
info@sensefm.nl
0652093485 of 0655707999

Stichting F-MEX

De stichting F-MEX houdt zich actief bezig met de professionalisering van het vakgebied Facility Management door middel van kennisdeling en ontwikkeling. Daarnaast houdt F-MEX zich bezig met talentontwikkeling in samenwerking met het onderwijs.



"Finding the Best Practice"

Stichting F-MEX
Postbus 609
1940 AP Beverwijk



"Finding the Best Practice"



Gezond verstand. Goed gevoel.

Binnen facility management bestaat in toenemende mate behoefte om de geleverde dienstverlening te monitoren op kwaliteit, klanttevredenheid en kosten (K3). Klanten en medewerkers vormen het bestaansrecht van een organisatie. De Mystery Visit is een uitstekend instrument voor het toetsen van de klantbeleving in de praktijk.

Mystery Visit

'verras uw organisatie!'

Scope

De Mystery Visit geeft zicht op de wijze waarop dienstverlening wordt beoordeeld vanuit klantperspectief. Uw resultaten worden vergeleken met anderen om best practices af te kunnen leiden. De volgende aandachtsgebieden*) behoren tot de scope van de Mystery Visit:

- Catering
- Receptie
- Telefonische bereikbaarheid
- Beveiliging
- Bewegwijzering
- Schoonmaak/sanitair
- Onderhoud
- Sfeer en uitstraling

*) afhankelijk van aard en omvang en toegankelijkheid organisatie

Werkwijze

De Mystery Visit wordt onaangekondigd uitgevoerd op basis van een vooraf vastgestelde checklist. De Mystery Guests worden getraind om eenduidig en objectief te beoordelen. Om ontmaskering te voorkomen wordt het team van Mystery Guests regelmatig ververs. Voor de uitvoering werkt Sense FM exclusief samen met excellente studenten van F-Mex.

Abonnement Sense F-MEX

Leden van F-MEX kunnen exclusief gebruik maken van het Sense F-MEX abonnement. In het abonnement zijn op basis van een vaste prijs, de volgende benefits opgenomen:

Sense F-MEX abonnement

- 2 Mystery Visits per jaar
- Jaarevaluatie/benchmark (voor alle deelnemers)
- Workshop Contractmanagement (1x per jaar)
- Nieuwsbrief Contractmanagement (2x per jaar)
- 10% korting op training CM Sense FM
- 10% korting op overige CM activiteiten Sense FM

Kosten

De kosten zijn afhankelijk van het aantal locaties en de onderlinge ligging.

- De kosten voor het volledige abonnement bedragen slechts € 1.600,- per jaar excl. BTW, indien u deelneemt met 1 locatie.
- Indien u deelneemt met meerdere locaties, bereikbaar binnen loopafstand, dan bedragen de kosten per extra locatie € 550,- excl. BTW per jaar.
- Indien u deelneemt met meerdere locaties die niet op loopafstand van elkaar liggen, dan bedragen de kosten per extra locatie € 800,- excl. BTW per jaar.

U kunt deelnemen aan de Mystery Visits door de bijgevoegde opdrachtbevestiging in te vullen en te retourneren. Digitaal inschrijven is ook mogelijk op www.sensefm.nl. Wilt u meer weten over de Mystery Visits dan kunt u contact met ons opnemen. We komen graag langs voor een persoonlijk gesprek.