

Graag een beetje food experience ?

Mauro Brigham en Nicolas Ntalakidis, oprichters van studie- en architectenbureau NCBHAM



De nieuwe visie op bedrijfscatering wil de gebruiker een 'verscheidenheid van ervaringen' voorschotelen. Makkelijker gezegd dan gedaan, want daarvoor is kennis van zeer uiteenlopende parameters vereist: voedingsaanbod, design en techniciteit van de voorzieningen en werkwijzen.

Het aantrekken en behouden van personeel vereist tegenwoordig een heel andere opvatting van de werkomgevingen en diensten, waaronder ook catering. De gewone 'cafeteria' beantwoordt niet meer aan de huidige ambities op het vlak van welzijn op het werk. Om een beter beeld te krijgen van de innovaties die zich aftekenen, hadden we een gesprek met twee experts die op dit vlak grenzen verleggen: Mauro Brigham en Nicolas Ntalakidis van het studie- en architectenbureau NCBHAM.

"We hebben in 2013 samen een vennootschap opgericht, nadat we elkaar ontmoet hadden in het kader van een gemeenschappelijk project", aldus Nicolas Ntalakidis. "Maar we hadden niet gedacht dat onze diensten m.b.t. interieurarchitectuur en het ontwerp van cateringruimtes zo nauw samenhangen, en we hadden al helemaal niet zo'n reactie van de markt verwacht." Zo vat hij hun succesvolle samenwerking op het gebied van 'design & food experience' samen, die nu al zes jaar duurt en waarmee ze zich vooral toespitsen op werkomgevingen.

Als ingenieur van opleiding vergaarde hij zijn kennis over de technieken en het beheer van collectieve catering in de studiebureaus van enkele internationale cateringbedrijven.

Mauro Brigham, creative director en de andere helft van het oprichtersduo, is interieurarchitect. Hij heeft heel wat ervaring met het ontwerp en de inrichting van werkruimten, maar ook van retail- en woonruimten, openbare ruimten en zelfs 'straat-restaurants', zoals hij ze noemt, restaurants waar je in je vrije tijd naartoe trekt. *"Daar ontstaat de culinaire creatie en ervaring om cateraars de keuzes van de consumenten te tonen, die representatief zijn voor wat ze in hun bedrijfsrestaurant willen terugvinden", zegt hij.*

Methode

De implementatie van de 'food experience' van NCBHAM in bedrijven is tweeledig: *"Alles begint bij het voedingsaanbod", aldus Nicolas Ntalakidis. "Na een benchmark en een analyse van het type consument, bepalen we samen met de klant de trends die in het bedrijf terug te vinden moeten zijn. Vroeger hadden cateraars slechts één enkele rol: maaltijden bereiden en serveren." Zijn vennoot bouwt daarop verder: "De mentaliteit is ondertussen veranderd. In de rij gaan staan voor een toonbank, eten en daarna verder werken... volstaat niet langer. Het sociale en gezondheidsaspect zijn belangrijker geworden. HR-managers zijn gaan beseffen dat die foodmomenten ook het welzijn op het werk mee bepalen. We hebben het hier over het effect van een positieve consumentenervaring die de hele dag lang aanhouden."*

"Het tweede deel is technisch van aard", zegt Nicolas Ntalakidis. "We ontwerpen een keuken tot de precieze beschrijving van de nodige apparatuur. Zo vermijden we overdimensionering, wat zich kan voordoen als het voedingsaanbod niet grondig onderzocht wordt. We beschrijven niet gewoon de apparatuur maar ook en vooral de prestaties."



Food corners

“Voor de cateringruimten van de nieuwe hoofdzetel van AXA in Brussel - 3.500 m² multifunctionele ruimten (eat, meet & work) verdeeld over twee verdiepingen – creëerde NCBHAM op basis van een zelfbedieningsformule vier aparte toonbanken met telkens een ander thematisch aanbod. De toonbanken dienen ook als werkruimte voor de afwerking en verkoop. Daarvoor moest de grootte van de preproductiekeuken en het ontwerp van de vier food corners gekend zijn. De cateraars moesten overtuigd worden van het operationele aspect en de commerciële visie op het voedingsaanbod. Daarnaast moest de circulatie van de stromen, de planning van de preproductie, e.a. betrokken worden” Nicolas Ntalakidis, NCBHAM

“Om ons aan te passen aan de bijzonder dynamische markt, innoveren we samen met de cateraars om aan de verwachtingen te voldoen en de nieuwe foodtrends toe te passen”, gaat Mauro Brigham verder. “Samen met hen bekijken we hoe we de investeringen en processen kunnen versnellen en stroomlijnen en de consument een nog betere ervaring kunnen bieden.”

Wendbare infrastructuur ten dienste van een evolutief aanbod

NCBHAM stelt keukenapparatuur voor die kan evolueren (want in de cateringwereld veranderen de concepten snel) en die een constante kwaliteit van de maaltijden kan waarborgen door de geautomatiseerde reproduceerbaarheid van de bakwijzen. *“Zo kan de chef zijn knowhow ter beschikking houden van zijn team en beter toezien op het werk van zijn medewerkers”,* legt Nicolas Ntalakidis uit.

“We werken ook samen met fabrikanten van apparatuur om op de hoogte te blijven van de technologische vooruitgang en meer inzicht te krijgen in de verbruikskosten van de toestellen”, benadrukt Mauro Brigham. *“Want geen enkele van onze klanten kan vandaag antwoorden op de vraag ‘Wat kost uw keuken?’. Er zijn onzichtbare kosten die ze niet kennen, vooral de energiekosten. We sensibiliseren onze klanten en hun medewerkers in het bedrijfsrestaurant om het gebruik van de toestellen te optimaliseren met behulp van technologieën en communicatiemiddelen. We hebben een software ontwikkeld om toestellen te monitoren en zo heel wat energie te besparen. In een ‘connected kitchen’ kunnen we alle kosten nauwkeurig meten. Door die gegevens te registreren, kunnen we afwijkend gebruik van toestellen opsporen. Bijvoorbeeld een vaatwasmachine die te vroeg aangezet wordt, of abnormaal verbruik wegens lekken of toestellen die niet uitgeschakeld worden ...”*

Meer aandacht voor de restaurantmedewerker

“Ons voorstel schenkt ook meer aandacht aan het beroep van restaurantmedewerker”, aldus Nicolas Ntalakidis. *“Volgens onze benadering zijn restaurantmedewerkers multi-inzetbaar.*

‘s Ochtends werken ze in de productiekeuken en ‘s middags staan ze in voor de afwerking en de bediening in de food corner, waar ze in contact komen met de consumenten. Die vinden het leuk om te zien hoe het eten bereid wordt. En dat verklaart waarom je steeds meer open keukens en doorzichtige wanden ziet, net om een band met de consument te creëren. Zo kunnen de restaurantmedewerkers ook de feedback van de consument direct in ontvangst nemen, en dat versterkt hun voldoening.”

Smaakvolle ruimten creëren

In de Belfius Tower in Brussel zijn de verschillende cateringruimten een groot succes. Ze worden de hele dag door gebruikt voor vergaderingen of om je er even af te zonderen. Maar welke compatibiliteitsproblemen leveren deze gebruiksvormen op (geur, reiniging van de tafels,...)? *“Dat is gewoon een kwestie van organisatie en technisch ontwerp”,* argumenteert Mauro Brigham. *“Luchtgordijnen voor de food corners zorgen ervoor dat geuren zich niet kunnen verspreiden. We maken gebruik van de beschikbare technologieën om op dit vlak een garantie te bieden. Voor de rest is het een kwestie van organisatie. Deze ruimte is als een café waar gewerkt wordt, met een cateringaanbod dat in de loop van de dag verandert, van ontbijt over lunch tot wafels en pannenkoeken in de namiddag.”*

“Bedrijven zijn zich bewust geworden van de ruimteverspilling wanneer een restaurant maar van 11.30 uur tot 14.00 uur open is”, besluit Mauro Brigham. *“Hoe kunnen ze deze ruimte overdag activeren en deze kostbare vierkante meters benutten? Hoe kan het multifunctionele gebruik van deze ruimten bijdragen aan een positieve en verrijkende ervaring voor het bedrijfs personeel? Wij bieden een totaalantwoord op deze vragen. Maar het alleen maar zeggen volstaat niet: als we technisch niet wisten hoe we deze visie kunnen realiseren, dan zouden onze klanten ons niet volgen!”*

Patrick Bartholomé



Food experience in de Belfius Tower in Brussel. In samenwerking met Compass ontwierp NCBHAM een bakkerij waar de bankmedewerkers een echte bakker brood zien maken dat ze er kunnen kopen om mee naar huis te nemen.