

Valet parking bij een luchthaven

Valet parking bij een **LUCHTHAVEN** heeft belangrijke overeenkomsten met valet parking bij hotels, restaurants en evenementen. Maar er is ook een groot verschil: Zo is valet parking op de luchthaven een **SERVICE** die gedurende het gehele jaar en 24 uur per dag doorloopt. Ook zijn de aantallen te parkeren auto's vele malen **GROTER**.



Filip Cwiklinski: "Valet parking wordt steeds meer een dagelijks toegankelijk product."

Filip Cwiklinski is werkzaam bij D&B The Mobility Group uit Amsterdam. Het bedrijf, dat dit jaar haar 25 jarig bestaan viert, levert parkeer- en vervoersoplossingen. Eén van de diensten die D&B aanbiedt, is valet parking. Een service die je met name tegenkomt bij hotels, restaurants en sommige evenementen. Op jaarbasis parkeert D&B circa 150.000 auto's, waarvan driekwart in opdracht van de luchthaven Schiphol.

OVERBODIGE LUXE EN DUUR

Volgens Cwiklinski heeft het grote publiek lange tijd de perceptie gehad dat valet parking 'overbodige luxe en duur' was. Hij ziet dat dit aan het veranderen is. "Mensen doen steeds meer aan time management en vinden het daarom bij reizen steeds belangrijker dat het snel, efficiënt en comfortabel is. Daardoor begint valet parking steeds meer een dagelijks toegankelijk product te worden. Je ziet bovendien dat valet parking ook een oplossing is bij grote steden met een schaarste aan parkeerplekken."

D&B voert na het winnen van een Europese aanbesteding sinds 2011 voor Schiphol de officiële valet parking uit direct voor de vertrekkenden op Schiphol. Aanvankelijk onder de naam Schiphol Valet Parking en sinds 2017 onder de naam Schiphol Terminal Valet Parking. In de afgelopen jaren ontwikkelde Schiphol samen

met D&B ook Holiday Valet Parking in, een leisureproduct in de vakantieperiode in garage P6. Inmiddels heeft Schiphol dit in verband met de sloop van garage P2 dit veranderd in Schiphol P6 Valet Parking, een product dat zich zowel richt op leisureklanten als op zakelijke klanten. Daarbij richt Schiphol Terminal Valet Parking (circa eenderde van de klanten) vanwege de locatie zich met hogere tarieven op het topsegment en op instant dienstverlening en richt Schiphol P6 Valet Parking (circa tweederde van de klanten) zich op het segment eronder.

24/7

Valet parking bij een luchthaven wijkt op een aantal punten af van valet parking op andere locaties of bij evenementen. "Ten eerste is het een 24/7-dienst. Reizigers arriveren van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat. Dat betekent dat de dynamiek enorm is en elk uur anders. Bij een evenement is dat anders: daar heb je op de dag piekuren. Bij valet parking bij een luchthaven zijn de piekmomenten eerder gekoppeld aan bepaalde periodes in een jaar, zoals de vakanties. Dan hebben we soms 700 klanten per dag bij onze valet parking op P6. Dat zie je ook terug in de inzet van ons personeel (chauffeurs en baliemedewerkers): die varieert van 20 tot ruim 100 op piekmomenten. Daarom zijn we ook zo ingericht dat we kunnen opschalen en afschalen afhankelijk van de periode."



Een ander verschil is dat valet parking bij luxe hotels wordt gezien als 'part of the service'.

Een klant hoeft het niet te boeken of van tevoren aan te kondigen. Hetzelfde geldt voor exclusieve evenementen, waarvoor gasten worden uitgenodigd. Bij Schiphol daarentegen is valet parking een extra service, die bovendien via de officiële website of app van Schiphol gereserveerd moet worden. Daarbij verwacht de klant vooral snelheid en service, zowel van de chauffeur als van de baliemedewerker. Een ander belangrijk verschil is dat de klant bij Schiphol betaalt voor valet parking, terwijl hij het bij evenementen en hotels krijgt aangeboden door de organisatie. "Daardoor is de verwachting van de klant veel hoger."

VIJFSTERRENERVARING

D&B streeft er daarom naar om ook de klanten van Schiphol een vijfsterrenervaring te bezorgen. "Zo is er in de garage een gastheer die de gasten verwelkomt en ze naar hun vrije parkeerplek verwijst. Vervolgens krijgen ze een bagagekarretje en zet onze medewerker de auto weg. Bij terugkomst zorgen we ervoor dat de auto klaarstaat voor hen." In P6 heeft het bedrijf ook een fotostraat, die een 360 graden opname maakt van de auto in verband met eventuele schade. Ook heeft het bedrijf een eigen app, waarin alle ritinformatie van een auto is opgeslagen. "Daarmee kunnen we transparant zijn richting de klant."

Cwilinski ziet de komende jaren voldoende uitdagingen. "We willen meegroeien met Schiphol. Daarnaast zie je dat er steeds meer klanten komen die niet reserveren en toch graag valet parking willen. Ze komen aanrijden en willen dan het liefst de sleutel bij de balie afgeven en dan snel verder. We willen kortom proberen mee te bewegen met de wensen van de reiziger van tegenwoordig."

D&B wil valet parking op Schiphol graag gebruiken als showcase voor de rest van de wereld. "Daarbij denk ik aan grote vliegvelden zoals Londen, Parijs of Frankfurt. Uiteindelijk gaat het niet om wat je verdient op een parkeerplek, maar om de reiziger. Die wil snel, efficiënt en comfortabel. Vliegvelden moeten daarbij out-of-the-box denken. En daarbij investeren in technologie, service en beleving van de gast. Bij Schiphol willen we daarom graag een partner zijn, die adviseert hoe we dat kunnen bereiken."

Ondanks alle verschillen in valet parking is er volgens Cwilinski wel een advies dat overal geldt: "Wij doen altijd of het de eerste keer is. Dat houdt ons scherp en zorgt ervoor dat we steeds opnieuw met een frisse blik blijven kijken. En dat komt ten goede aan de kwaliteit die we steeds opnieuw willen leveren."

