



Reina Herschdörfer, Vice-president Sales & Distribution Accor Nederland

‘Al is je rol nog zo klein, de gast neemt het mee in zijn beleving’

Van de glitter & glamour in Las Vegas, naar het nuchtere Holland. Een groter contrast is bijna niet denkbaar. Reina Herschdörfer, nog maar recent verhuisd van de Amerikaanse ‘Entertainment Capital of the World’ naar Amsterdam om daar de functie van Vice-President Sales & Distribution voor Accor Nederland te bekleden, meent echter dat we in Nederland zeker iets kunnen opsteken van hoe ze het aanpakken in de Amerikaanse stad. “In Las Vegas beseft iedereen, van de hotelmanager tot de detaillist, dat het om de MICE-gasten draait.”

Je kunt het zo gek niet verzinnen of Las Vegas heeft het. “Wil je een hotel, waar je met een achtbaan doorheen kunt rijden? Dat kan!”, vertelt Reina enthousiast. Maar ook gigantische shoppingmalls en restaurants waar sterrenchefs koken, zijn er in overvloed. Onlangs is er zelfs het startsein gegeven voor de bouw van de High Roller, een soort London Eye. Heel Las Vegas leeft van het toerisme.”

Inmiddels is Las Vegas niet alleen maar het mekka voor entertainment, maar ook voor grote incentives, meetings en zakelijke evenementen. De stad verwelkomt zo’n 5 miljoen congresbezoekers per jaar en er zijn 150.000 hotelkamers. De stad telt zo’n 300.000 vierkante meter aan congresruimte.

Lokale gemeenschap

Reina zwaaide ruim twaalf jaar lang de scepter over de sales, catering en convention services van verschillende hotels behorende tot Caesars Entertainment met acht hotels in Las Vegas, 4.000 hotelkamers en minimaal 20.000 vierkante meter aan conferentieruimte per hotel. “In Las Vegas beseft iedereen dat het om de MICE-gasten draait. Ook al is je rol in het geheel nog maar zo klein, de gast neemt het wel mee in zijn beleving. In Las Vegas kunnen mensen alles wat ze nodig hebben wel in het hotel vinden, maar juist in Nederland moet je het van de lokale gemeenschap hebben. Hier heb je ook de hulp nodig van alle partijen eromheen. Bijvoorbeeld van de DMC’s, detaillisten en restauranthouders, maar ook van andere hotels, waarmee je samenwerkt.”



CV Reina Herschdörfer

Maart 2013 – Heden

- Vice President Sales & Distribution The Netherlands
- Accor

2000-2013

- Executive Director of Catering / Conventions and Events / Executive Director of Sales and Operations
- Caesars Entertainment Las Vegas

1995-2000

- Director of Sales and Marketing UK – Conferences and Incentives
- Disneyland Paris

1991-1995

- Director of Catering / Convention Services
- Disneyland Paris

1985-1991

- Director of Catering / Convention Services
- Starwood Hotels & Resorts Boston

Innoveren en vernieuwen

Momenteel telt Accor wereldwijd meer dan 3.500 hotels, waarvan er 42 in Nederland gevestigd zijn.

Accor gaf een aantal hotels onlangs een flinke metamorfose. Volgens Reina wordt er met de restylingen onder andere meer gefocust op het MICE-segment. Zo heeft Novotel Amsterdam City enige tijd terug nieuwe ruimtes voor congressen, evenementen en vergaderingen gekregen. De grootste ruimte, het Convention Centre, bestaat uit een 1.382 vierkante meter groot zalencentrum. In totaal kan het Convention Centre tot 1.000 congressgangers verwelkomen. “Hierdoor is Amsterdam City het grootste viersterrenhotel waar gasten op één locatie kunnen vergaderen, eten én slapen”, verduidelijkt ze. Ook Pullman Cocagne in Eindhoven is recent gerenoveerd. Hier werd onder andere het Co-Meeting concept geïntroduceerd, waarbij de gehele infrastructuur van het hotel beschikbaar wordt gesteld voor de bijeenkomst. Er is ook al gestart met de bouw van viersterren Suite Novotel in de Nieuwe Haagse Passage, een vernieuwend concept waarbij de gasten het verblijf in een hotel op een compleet andere manier ervaren. “Wij willen blijven innoveren en vernieuwen”, zegt Reina. “Het kan immers altijd nog beter.”

Aanbod op maat

Tegen de recessie in blijft Accor investeren in nieuwe hotels. “Wij onderscheiden ons door een combinatie van uitstekende locaties, de juiste producten en service, gerichte marketing en een

toegewijd team”, licht Reina toe.

Een ander belangrijk USP voor Accor is dat er voor iedere doelgroep wel een ‘merk’ hotel onder de eigen paraplu te vinden is. “Hierdoor kunnen we tegemoet komen aan de behoeften van elk type hotelgast. Dit is ook bijzonder prettig voor opdrachtgevers die voor een congres hotels zoeken om hun klanten in onder te brengen. Zo werd onze hulp bijvoorbeeld ingeroepen door de organisatie van een groot jaarlijks congres, dat in juni in Amsterdam plaatsvond. Samen hebben we gekeken in welk hotel ze het beste hun klanten konden onderbrengen. Is er een voorkeur voor luxe of eenvoudig, klassiek of juist modern? Wij kunnen altijd voor een aanbod op maat zorgen.”

Funcity

Hoewel ze nog maar kort in Nederland is, heeft Reina inmiddels wel haar hart verloren aan Amsterdam, waar ze zelf sinds kort woonachtig is. “Amsterdam kan zich uitstekend meten met andere grote congressteden als Londen en Parijs. De meeste mensen praten er Engels en er zijn veel toprestaurants gevestigd. Wat mij betreft zou nog veel meer benadrukt mogen worden dat Amsterdam veel te bieden heeft op het gebied van plezierbeleving. Het is toch fantastisch, dat je dit hier kunt combineren met business? Amsterdam is een absolute funcity!” ■

Merken Accor in Nederland

Sofitel, ibis (ibis budget, ibis, ibis Styles), Mercure, Novotel, Mgallery, Pullman