



VERRASSEDE INSTEELK BIJ CARLTON PRESIDENT HOTEL

HET DOET IETS MET JE

Zeker, de centrale ligging en de bereikbaarheid spreken in het voordeel van Carlton President Hotel Utrecht, naast de veelzijdigheid en het comfort op viersterrenniveau. Wat echter bij de gasten het meest blijft hangen is het verrassingseffect dat de entourage geeft, naast een open en proactieve houding van medewerkers die best wel buiten de lijntjes mogen kleuren.

Misschien wel meer dan in welke sector ook staat stilstand gelijk aan achteruitgang. Carlton President Hotel Utrecht zit midden in een algehele vernieuwingsslag, met de herinrichting van de parkeerplaats en het terras - inclusief toevoeging van picknicktafels - nog voor de boeg. Afgelopen zomer ontving restaurant One24 de eerste gasten, waarbij de naam het loslaten van vaste menu's symboliseert. "Wanneer iemand om tien uur 's ochtends een tomahawk steak wil bestellen, kan dat gewoon," legt

general manager Bart Blikman uit. "Dan zeggen we niet: 'Die vind je terug op onze dinerkaart, beschikbaar vanaf vijf uur vanmiddag.' We hanteren geen strakke procedures, maar geven de medewerkers juist alle ruimte om mee te veren met de gasten en zelf initiatieven te nemen. 'Wat zou je zelf leuk vinden?' vragen we hen wel eens."

SOCIALE OMGEVING

"In een wereld waarin privé en zakelijk steeds meer met elkaar verweven raken willen mensen zich relaxed voelen, momentjes van ontspanning ervaren," vervolgt Blikman. "Het valt ons op dat onze zakelijke gasten veel minder lang en vaak op hun hotelkamer verblijven. Ze kiezen er liever voor om de laptop mee naar beneden te nemen en in de lounge te werken, temidden van een speels ingerichte sociale omgeving waar inspirerende gesprekken kunnen ontstaan. Soms brengen onze medewerkers zo'n

“IN EEN WERELD WAARIN PRIVÉ EN ZAKELIJK STEEDS MEER MET ELKAAR VERWEVEN RAKEN WILLEN MENSEN ZICH RELAXED VOELEN, MOMENTJES VAN ONTSPANNING ERVAREN.”

conversatie op gang, proberen ze verbinding te leggen. Dat levert dikwijls heel leuke contacten op.” Het past allemaal binnen een organisatie die zakelijke faciliteiten, overnachtingsmogelijkheden en een culinaire beleving aan elkaar koppelt. Bij Carlton President Hotel Utrecht bevindt dat alles zich onder één dak, gelegen in de nabijheid van NS-station Maarssen en op steenworp afstand van de snelweg A2. Met 165 kamers, elf vergaderzalen, een royaal restaurant en een fitness & leisure center behoort het tot de grootste hotels in de omgeving.

DOORKIJKJES

Dingen die toch niet zo vanzelfsprekend blijken als je zou mogen verwachten in deze sector zijn dat bij Carlton President Hotel Utrecht wél, zoals een transparant ingericht restaurant waar medewerkers de gasten in beeld hebben en andersom. “Iedereen kent wel het irritatiemoment dat je iets wilt bestellen, maar een tijdlang niet opgemerkt wordt,” zegt Blikman. “Wij hebben overal doorkijkjes gecreëerd en de bar en keuken een open structuur gegeven, zonder pantry. Een goede cappuccino maken vergt aandacht en al die tijd zou je dan achter de schermen bezig zijn.” Oprechte aandacht voor de gasten blijkt ook uit de



begroeting bij het ontbijt. “We vragen niet naar het kamernummer, maar informeren of iemand lekker geslapen heeft. Pas daarna volgt de naam en koppelt ons systeem er vanzelf het nummer aan. Dat komt zo anders over bij mensen.” Eenzelfde gastgerichtheid zie je volgens de general manager terug in de hotelkamers. “We vermijden een ingewikkelde bediening van systemen, want dat zaait alleen maar verwarring. Daarentegen bieden we het beste bed, de beste televisie, de beste douche en de mogelijkheid de ramen volledig te blinderen. Dat klinkt logisch, maar het blijkt in deze branche toch lang niet altijd het geval.”

NIEUWSGIERIGHEID

Een glimlach creëren, dat vormt de centrale gedachte bij Carlton President Hotel Utrecht, als basis om de gasten een ontspannen en prettig verblijf te bezorgen. Blikman: “Dat zit in kleine dingen, in verrassende elementen, zoals een ludieke quote op de waszakken of een opvallende tekst op de shampooflessen.



Verspreid over ons hotel hangen kleine vogeltjes die tsiplgeluiden maken, er is een zaal met schommels en in de bibliotheek midden in het restaurant staan de boeken met de rug naar achteren, zodat mensen ze uit nieuwsgierigheid vanzelf pakken en beginnen te bladeren. Vraag je om een notitieboekje, dan krijg je er een met een inspirerende omslag: ‘...s book of great ideas.’ Op de puntjes vul je je naam in. Het lijken onbelangrijke dingen, maar ze toveren wél die glimlach op iemands gezicht. Zulke verrassende details doen iets met je.”

BOOST NODIG

Vanuit dezelfde gedachte besloot Carlton President Hotel Utrecht bij de recente verbouwing de vergaderzalen elk een eigen karakter te geven. “Met de achterliggende gedachte van ‘urban nature’ vind je in de diverse ruimtes metalen neushoorns, een kapstok van verticale touwen of van een boomstam met takken. Poppetjes van mos wijzen de weg naar de juiste toiletten. De boardroom onderscheidt zich met een imposante, hoogglanzende afgewerkte plank van een ruwe boomstam als tafel. Een heerlijke bank, een schommelstoel, een aantal poefen en een gigantisch whiteboard van wand tot wand

kenmerken de brainstormruimte, die andere gesprekken teweegbrengt. Aan de ronde tafel in de ruimte die Roots heet, omgeven door industriële elementen, kom je makkelijker tot de kern en voelt iedereen zich meer betrokken. Zit een bijeenkomst even ‘op slot’ en heeft het gezelschap een boost nodig, dan kan het zonder reservering even in de breakout-ruimte ‘Boost’ kruipen, met een felrode aankleding, een whiteboard en krukken in plaats van stoelen. Dat activeert mensen vanzelf.”

OPBLAASBARE VERGADERZAAL

Zoals het een moderne accommodatie voor zakelijke bijeenkomsten en (product)presentaties betaamt denken de medewerkers van Carlton President Hotel Utrecht flexibel mee met de wensen van opdrachtgevers en nemen zij waar nodig het voortouw om op basis van bepaalde behoeften extra elementen toe te voegen, die helpen om doelen te bereiken. Ook hier komt het verrassende karakter bovendien. “Bijvoorbeeld een lachsessie, een inspirerende spreker of een massage door een fysiotherapeut om mensen te activeren,” zegt Blikman.

“WE REAGEREN ACTIEF OP WAT MENSEN AANGEVEN IN SOCIALE MEDIA EN IN ENQUÊTES DIE WE ONZE GASTEN VERSTREKKEN.”

“Een heel bijzondere ervaring biedt de ‘opblaasbare vergaderzaal’ met allemaal iglo’s. We kunnen ook een kookworkshop organiseren of, om onderlinge verbanden te leggen, het eten zo serveren dat iedereen het met elkaar deelt. Soep uit een grote pan scheppen, vlees van een heel stuk afsnijden, dat idee.”

DUIDELIJKE HERKOMST

Over eten gesproken: ook op dat gebied pakt Carlton President Hotel Utrecht de zaken net even anders dan anders aan. De open menukaart kwam al even aan de orde, maar er is veel meer. Blikman: “Vanuit feedback weten we dat er veel behoefte bestaat aan gezonde, ambachtelijk gemaakte producten met een duidelijke herkomst en aandacht voor biologische, vegetarische, veganistische en koolhydraatarme gerechten en ingrediënten, dus daar spelen we actief op in. Onze koks laten zich onder meer inspireren door het Midden-Oosten en de mediterrane keuken. Ze kiezen voor gerechten die je niet zomaar overal tegenkomt, zoals hummus, gegrilde groenten, huisgemaakte pappardelle, burrata en octopus in Griekse stijl.” De culinaire invulling van de gastvrijheid weerspiegelt zich ook in het feit dat alle medewerkers een baristatraining hebben gevolgd. Wat levert dat alles nu precies op? Een hotel dat veel positieve reacties losmaakt, waarbij de organisatie de ogen niet sluit voor kritische noten. “We reageren actief op wat mensen aangeven in sociale media en in enquêtes die we onze gasten verstrekken,” zegt Blikman. “Er blijven altijd aandachtspunten. Daarnaast blijven we ons inspannen om de verwachtingen telkens weer op verrassende wijze te overtreffen, met als inzet die glimlach.”