



Mystery visit citizenM Rotterdam

Goed verzorgde locatie voor kleine bijeenkomsten

Ons land kent vele bijzondere locaties, maar maken ze ook hun beloftes waar? In deze nieuwe rubriek gaat een mystery guest van Mystery Review voor Meeting Magazine op onderzoek uit. citizenM Rotterdam bijt het spits af.

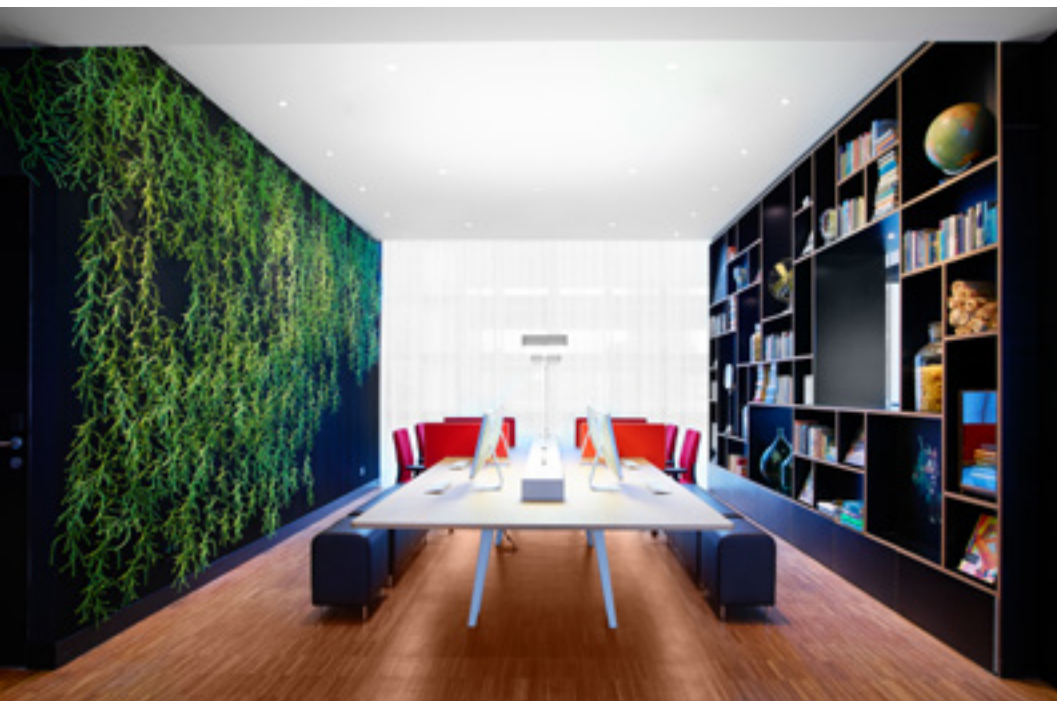
ONLINE ORIENTATIE

De mystery visit begint met een bezoek aan de website van citizenM Rotterdam waarbij de informatie met betrekking tot zakelijke bijeenkomsten en hotelkamers wordt beoordeeld. De website zelf oogt fris en modern, de teksten zijn enthousiast en wervend. De knop meeting rooms in de navigatiebalk leidt terug naar de corporate site met het aanbod van alle citizenM locaties. Dat kan bij een eerste bezoek verwarrend zijn. De pagina met betrekking tot de meeting rooms van citizenM Rotterdam opent met de mededeling dat een meetingroom enkel via een eenvoudig vijfstappenplan kan worden geboekt. Wanneer het om een groep met meer dan zestien personen gaat, dien je wel contact op te nemen. Voor bedrijven die enkel een vergaderruimte nodig hebben voor een relatief eenvoudige

Weet jij of de service en kwaliteit die bij je bedrijf hoort ook zo ervaren wordt door je gasten?

Mystery visits zijn hier een perfect middel voor. Mystery guests zijn een weerspiegeling van je gasten en brengen concreet in kaart brengen wat er goed gaat en waar het beter kan. Mystery Review heeft 15 jaar ervaring in onder andere hospitality, retail en facility. Het bedrijf is onderdeel van HS Brands Global, waardoor een internationaal netwerk en hoogwaardige dienstverlening gegarandeerd kunnen worden. Mystery-review.nl

bijeenkomst, is het online boekings tool prima. Wanneer het gaat om een complexere bijeenkomst is een andere presentatie wellicht meer uitnodigend. Een eventplanner wil toch ook vaak even contact met de locatie hebben. Wat betreft het achterhalen van informatie over de hotelkamers is het opnieuw zoeken. Op de corporate-site



staat onder het kopje hotels Rotterdam niet vermeld. Wel kun je twee balken lager Rotterdam selecteren. Zoeken via google naar citizenM Rotterdam levert de gewenste informatie op. De navigatiebalk toont direct de beschikbaarheid en prijzen. Ook het is duidelijk van welke faciliteiten de kamers zijn voorzien.

ONTVANGST EN RONDLEIDING

Ruim een week voor het bezoek is er met het hotel gebeld om te informeren naar de mogelijkheden voor bijeenkomsten voor 20

personen in september. De mystery guest wordt goed te woord gestaan en uitgenodigd om het hotel te bezoeken voor een eerste indruk. Er wordt beloofd dat wanneer er vooraf even wordt gebeld, er iemand klaarstaat. Dit blijkt bij het bezoek ook zo te zijn, al staat de mystery guest wel eerst ruim 12 minuten in de wacht. Na een tweede poging wordt er na vier minuten opgenomen. Het beeld dat de website schept, sluit goed aan op de werkelijkheid. De locatie is centraal gelegen en uitstekend bereikbaar per eigen en openbaar vervoer. Zoals van een locatie

in Rotterdam kan worden verwacht, moet de auto betaald worden geparkeerd in een parkeergarage of langs de weg. De naam van het hotel is redelijk onopvallend vermeld.

Er is geen vaste receptie aanwezig, wel een vriendelijke Engels-sprekende medewerker in bedrijfskleding met badge die opstaat om te vragen of ze ergens mee kan helpen. Deze ontvangst komt goed en vriendelijk over. De vraag rijst echter wat je als gast moet doen als er niemand aanwezig is. Het hotel is internationaal georiënteerd, waardoor alles in het Engels verloopt. Dit is geen ramp, maar Nederlanders vinden het prettig om in het Nederlands te worden aangesproken. De enthousiaste medewerker heeft de juiste instelling en houding, maar mist enige ervaring waardoor zij niet volledig als professionele gesprekspartner kan fungeren.

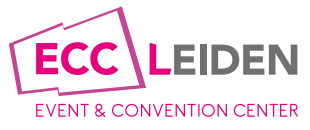
ZALEN, KAMERS EN CATERING

citizenM Rotterdam is een relatief kleinschalige vergaderaccommodatie voor groepen tot 25 personen. De zalen hebben een moderne, vrolijke en verzorgde uitstraling. De muren zijn bedekt met whiteboard materiaal waarop je kunt schrijven. De rode kuipstoelen in de grootste zaal zien er leuk en vrolijk uit, maar zijn niet geschikt voor een lange zit. Idem voor de zaal zelf waar door een klein raam wat daglicht naar binnenkomt. De koffie- en theefaciliteiten zijn goed. Een garderobe voor natte jassen en paraplu's ontbreekt. De mooie en moderne

NIEUW!

EVENTLOCATIE LOODS GOES

Op zoek naar een locatie met industrieel karakter? Met ruim 450 vierkante meter biedt Loods Goes plek aan maximaal 450 personen tijdens een event of congres.



P
PARKEREN
400



CONGRESSEN EN EVENEMENTEN

Een congres voor 1000 personen of een uniek bedrijfsfeest tot 2500 werknemers? ECC Leiden biedt genoeg ruimte en ervaring! Bekijk onze 'black-box' (2700 m²) met o.a. eigen keuken, bars, audiovisuele middelen, belichting, 200 kamers én parkeergelegenheid.

Boek onze 'black-box' en vergroot je mogelijkheden!



2700 m²
BLACKBOX



CENTRAAL
RANDSTAD



HOTELKAMERS
200



SNELWEG
A44

ECC Leiden
Haagse Schouwweg 10
2332 KG Leiden
Nederland

+31 (0)71 53 55 523
info@eccleiden.com
ECCLEIDEN.COM

Ontdek hét event- en congrescentrum van Assen!

- Unieke locatie met all-inclusive mogelijkheid
- Voor elk type zakelijke ontmoeting
- Expert in maatwerk



www.debontewever.nl/zakelijk



Tips

- Pas de communicatie op de website aan en voeg Rotterdam toe aan het MICE-aanbod. Benoem ook het aantal kamers.
- Nodig mensen die zakelijke bijeenkomst uit voor een kennismaking (een telefoongesprek of live-ontmoeting) in plaats van hen online aan te geven dat bellen of mailen 'geen zin' heeft.
- Neem wat Nederlands sprekende mensen in dienst, om Nederlanders te woord te staan die zakelijk boeken.
- Laat de signing aan de buitenzijde en binnen beoordelen door diverse bezoekers en maak aanpassingen op basis van veelvoorkomende opmerkingen. De meetingfaciliteiten kunnen overkomen als flexwerkplekken.

hotelkamers zijn van alle gemakken voorzien. De kamers geven een frisse, schone indruk. Er wordt slim gebruik gemaakt van de ruimte wat voor een verrassende inrichting zorgt. Ook de gangen en de lift zijn schoon en leuk ingericht. citizenM heeft geen restaurant, wel een ruimte waar het ontbijt geserveerd wordt voor de hotelgasten. Dit is tevens de hotelbar waar een kleine kaart voor lunch en diner wordt gehanteerd. Voor zakelijke bijeenkomsten wordt gebruik gemaakt van catering van buitenaf, wat vooraf moet worden besteld. Voor een stadshotel is dit zakelijk gezien een slimme keuze. Maar het

maakt het wel lastiger om te anticiperen op veranderingen in aantallen, dieet of andere situaties die je vooraf kunt tackelen, maar op het laatste moment ineens kunnen veranderen.

EINDOORDEEL

citizenM wordt beoordeeld als een leuke, goedgelegen, moderne en goed verzorgde locatie die zeer geschikt is voor kleine en relatief kort durende bijeenkomsten. Dankzij de inrichting met planten, design en opvallende kunst wijkt de locatie af van het standaard aanbod. De locatie en de faciliteiten krijgen een dikke acht.

Uitbesteding van alles wat geen koffie of thee is, kan enige twijfel opleveren over het kunnen verzorgen van een hoogwaardige cateringbehoefte. Welkom zijn concrete tips voor lunch of diner buiten de deur door de contactpersoon, in een mail of op de website. Ten slotte is er een compliment voor de jongedame die de rondleiding heeft verzorgd. Met wat hulp en training zal zij ongetwijfeld een professional worden.

www.citizenm.com