



Mystery visit Mariënhof Amersfoort

Bijzonder goed voor elkaar!

Ons land kent vele bijzondere locaties, maar maken ze ook hun beloftes waar? In deze rubriek gaat een mystery guest van Mystery Review voor Meeting Magazine op onderzoek uit. Ditmaal gaat Mariënhof Amersfoort de uitdaging aan.

ONLINE ORIËNTATIE

Aan de website van Mariënhof Amersfoort is veel aandacht besteed. Het filmpje op de homepage nodigt uit om te blijven kijken. De informatie over de verschillende mogelijkheden is erg duidelijk. Pluspunt is dat je per event direct ziet wie je contactpersonen zijn doordat dit in een kader bovenaan de pagina wordt weergegeven. Verrassend is de slider waarbij de bezoeker de kleur van de led-verlichting kan bepalen en direct kan zien wat dit met de sfeer doet.

De catering staat niet duidelijk vermeld. Pas na flink doorzoeken vindt de mystery guest de inhoud van de vergaderarrangementen en wordt een private dining optie vermeld (met prijs, maar zonder inhoud). Ook staat bij veelgestelde vragen dat er een speciale website is voor trouwen, maar er is geen link naar de betreffende site. Bij het sub-item 'arrangementen' staan alleen 'anders vergaderen' en '1479 standaard' vermeld, maar elders staan onderaan de pagina onder de kop 'gerelateerde pagina's' ook de buttons 'vergaderarrangement 1611' en 'vergaderarrangement 1994' staan. Beide buttons leiden naar een 404-pagina.

EERSTE CONTACTMOMENT

Het eerste telefonische contact met Lisa krijgt van de mystery guest een dikke 10. Ze weet ontzettend veel over de locatie, denkt mee, is vriendelijk en salesgericht zonder opdringerig te zijn. Na een afspraak te hebben gemaakt, komt binnen een uur per e-mail de beloofde informatie binnen: bevestiging van de afspraak, het 'foodbook' en de informatie over alle zalen, opstellingen, enzovoorts.

ONTVANGST EN RONDLEIDING

Vanuit de parkeergarage 'Koestraat' loop je in twee minuten naar de locatie. De entree is indrukwekkend.



kend; via een mooie tuin word je naar een kleine groene deur geleid waarop duidelijk 'ENTREE' staat aangegeven. De receptioniste zorgt voor een vriendelijke ontvangst, neemt de jassen aan en begeleidt de mystery guest naar de bar.

Lisa, die pas sinds 1 september werkzaam is voor de Mariënhof, wordt ondersteund door Joyce. Beide dames vertellen vol passie over de locatie en weten er veel vanaf. Hoewel Lisa er pas twee maanden werkt, komt ze zeer professioneel over. Het salesgesprek kan nog wat 'natuurlijker', want ze heeft duidelijk bepaalde

richtlijnen en ingestudeerde vragen, maar dat is niet storend. De rondleiding wordt afgetrapt met een stukje storytelling. In de tuin worden geluidsfragmenten van (onder andere) spelende kinderen afgespeeld zodat je bij aankomst al direct een bepaalde beleving bij pand. Dit sluit aan bij de voormalige functie van weeshuis. Eenmaal binnen wordt de rondleiding via de kloostergang voortgezet langs de diverse ruimtes. De zalen zijn schoon en goed onderhouden, daarbij in beschouwing genomen dat het een monumentaal pand betreft. Alle zalen zijn verschillend en bieden elk hun eigen

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 vijftien 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

charme. Hoge plafonds, veel daglicht, geluidsisolerende gordijnen en zelfs een zaal waar het orgel nog intact is. Ook de zalen die in eerste instantie niet besproken zijn aan de telefoon, worden getoond. Slim, want zo wijs je als locatie op de



SUBLIEM SINDS 1986



Oirschotsebaan 15 5062 TE OISTERWIJK (NL) +31 (0)13 - 523 21 00 E info@rosep.com | WWW.ROSEP.COM



FLEXIBEL VERGADEREN

- Wilkhahn is marktleider op het gebied van flexibel vergaderen.
- Dit jaar is het 25 jaar geleden dat Wilkhahn zijn eerste flexibele vergadertafel Confair introduceerde.
- Toen zijn tijd ver vooruit nu actueler dan ooit!
- Van 180 cm t/m 300 cm vrij op maat, vorm en materiaal.
- De "Confair" familie heeft zich ontwikkeld met Timetable flexibele tafels t/m de recent geïntroduceerde Timetable Lift.
- Hoogte instelbaar, kantelbaar, whiteboard, magneetboard en projectie scherm in één tafel.
- De lithium batterij onder het blad maakt de tafel niet meer ruimte gebonden!
- De ideale scrum oplossing.



Wilkhahn

Meer info? info@wilkhahn.nl of bel/bezoek
in de van Nelle fabriek.

Van Nelleweg 2120, 3044 BC Rotterdam, 010-7503390
ZIE WILKHAHN.COM



mogelijkheden die opdrachtgevers zelf niet bedacht hebben. Een positieve verrassing is het enthousiasme met betrekking tot de toiletten die net gerenoveerd zijn.

Lisa en Joyce weten precies waar de mystery guest naar op zoek is (een congres op een maandag of dinsdag in maart, ochtend voor 40 personen, lunch, middag plenair voor 100 personen met afsluitende borrel, gevolgd door uitgeserveerd diner voor 40 personen). Lisa vertelt per ruimte de mogelijkheden. Ze stelt enkele vragen maar gaat niet dieper in op de reden van het congres of de organisator. Aan het einde van de rondleiding wordt enthousiast verteld over Zuster Margaux,

de wijnbar die voor publiek geopend is op vrijdag, zaterdag en zondag. Het bezoek wordt afgesloten met een drankje in de lounge. Lisa en Joyce bieden een kleinigheidje aan: een mooi klein doosje met een proeverijtje van lunchroom BUUF in de serre. Ook ontvangt de mystery guest een uitrijkaart voor de parkeergarage.

EINDOORDEEL

Zowel het telefonisch contact als het salesgesprek zelf krijgt een hoge waardering. Lisa en Joyce zijn duidelijk trots op deze locatie en dragen dat zeker uit. Mariënhof Amersfoort heeft het bijzonder goed voor elkaar!



Reactie van Anika Schouten, marketing & communicatie

"Het is heel leerzaam en waardevol als er met andere ogen naar je organisatie wordt gekeken! We hebben het rapport aandachtig gelezen en de eerste veranderingen zijn direct doorgevoerd. Alle tips met betrekking tot onze website zijn óf verwerkt of worden binnenkort aangepast. Ook het tapijt in de Tuinkamer staat er weer knap bij. Omdat onze cateringmogelijkheden erg ver reiken en het bij ons altijd maatwerk betreft, vermelden we nu enkel maar een gedeelte en vanaf prijzen op onze website. Desondanks zijn we toch aan het bekijken hoe we dit op korte termijn inzichtelijker kunnen maken zodat we onze opdrachtgevers op voorhand al meer kunnen informeren en inspireren met alle mogelijkheden. Bedankt voor deze eerlijke recensie, want leren en onszelf blijven ontwikkelen vinden we heel belangrijk!"

ENKELE VERBETERPUNTEN:

- Er is op de site geen informatie te vinden over nabijgelegen hotelkamers. Deze informatie kan worden opgenomen bij 'veelgestelde vragen'.
- de Tuinkamer, waar het diner geserveerd kan worden, heeft ondanks de recente renovatie al heel veel vlekken op de vloerbedekking. Dat haalt de uitstraling van de ruimte naar beneden.
- Er mag best meer gestuurd worden. De mystery guest gaf telefonisch aan nog flexibel te zijn qua datum. De dames hadden best twee of drie maandagen in maart vrijblijvend in optie kunnen zetten inclusief enkele voorstellen op gebied van catering. Nu had de locatie 'niets' behalve het woord van de mystery guest dat deze over een week contact opneemt.
- Tijdens het verkoopgesprek hebben Lisa en Joyce alleen gevraagd of de mystery guest het foodbook heeft doorgelezen. Na een bevestigend antwoord kwamen er geen vervolgvragen. De mystery guest is van mening dat als je er als locatie meer uit kunt halen, je best een beetje mag pushen!