



## MYSTERY VISIT CARLTON PRESIDENT HOTEL UTRECHT

# WEBSITE EN VIRTUELE TOUR NODIGEN UIT OM EEN EVENT TE ORGANISEREN

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. Omdat de omstandigheden nu anders zijn, heeft de mystery guest op basis van de website, een virtuele rondleiding en een telefonisch salesgesprek een oordeel geveld over Carlton President Hotel Utrecht.

### ONLINE ORIËNTATIE

Op de homepage staan keurig netjes de maatregelen die met betrekking tot het coronavirus zijn genomen én het behalen van de tweede plaats bij de Nationale Meeting Award vermeld. De diverse calls to action zijn op zich goed, al is het wat storend om eerst de groene banner linksonder weg te moeten klikken om een goed beeld van de website te krijgen. Het kopje 'meetings en events' in de balk is duidelijk te zien, maar ook hier wordt het sfeerbeeld van de nieuwe pagina verstoord door een nieuwe groene banner met gratis parkeren die na het klikken oppopt en met het scrollen meebeweegt. De eventspagina geeft wel een goede indruk van de verschillende mogelijkheden. De tekst is fijn geschreven en de foto's verduidelijken de mogelijkheden. Om naar een andere pagina van

zalen te gaan moet je steeds terug klikken. Ook is het even zoeken naar de prijzen. Daarvoor moet je terug naar de eerste pagina van meetings en events om daar per zaal op meer info te klikken.

De pagina hotelkamers besteedt op een goede manier aandacht aan het feit dat de kamers ook voor werken of ontspannen kunnen worden gebruikt. De kamers zien er prachtig uit. De vanaf-prijs wordt direct getoond. Als je hierop klikt, kom je in de reserveringsmodule uit op de dag dat deze prijs geldt. De definitieve prijs voor jouw datum krijg je pas te zien na het doorlopen van het boekingsformulier. Juist omdat er gestimuleerd wordt om via de eigen website te boeken, zie je meteen de transparante vanaf-prijs. De beelden en teksten van upsel-



ling onder aan de pagina en de vermelding van tegoed bij boeken via de website zijn sprekend en nodigen uit om van het verblijf een beleving te maken.

Het restaurant ziet er op de foto's knus en gezellig uit. Ook de menukaart en de gerechten worden goed gepresenteerd. De menukaart biedt voldoende keuze voor de gast; vlees, vis en een vegetarisch hoofdgerecht. De drankkaart is zeer uitgebreid met een selectie van diverse soort drank.

#### VIRTUELE RONDLEIDING

De routing wordt duidelijk aangegeven. Meteen bij binnenkomst bij Carlton President word je verwelkomd met een groot scherm. Eenmaal de trap opgelopen, geven de teksten en de pijlen op de muren duidelijk aan waar de zalen zich bevinden. De symbolen van het toilet zijn speels en trekken de aandacht. De ontvangstruimte is groot, speels en overzichtelijk. Er is een ruime keuze in dranken en lekkernijen en extra zitmogelijkheden. De zalen zijn divers en allemaal modern, goed

#### **Bart Blikman, general manager Carlton President Hotel Utrecht**

Dank voor de recensie. Fijn om te lezen hoe jullie de virtuele rondleiding en het gesprek ervaren. We merken dat de virtuele rondleiding door middel van onze 3D-tour op de website heel veel waardering krijgt. Top! Voor wat betreft de opmerking van de kamer, wij hebben er bewust voor gekozen om de kamers iets rustiger te houden dan bijvoorbeeld de zalen. Juist om tot rust te komen en jezelf op te laden. Dank voor de complimenten maar ook voor de aandachtspunten; altijd fijn om feedback te krijgen om jezelf te verbeteren. En met het eindoordeel ben ik het helemaal eens: kom maar op met die mooie events!

onderhouden en kleurrijk ingericht zonder af te leiden. Tijdens de virtuele tour is de mogelijkheid voor een garderobe niet zichtbaar.

De hotelkamer ziet er basic en verzorgd uit. De gele kleur oogt warm en de bedombouw en accessoires maken het tot één geheel. Het lange bureau nodigt uit om hier rustig te werken. Wel ontbreken er wat sfeermakers zoals een schilderij, een bos bloemen



of plantje. Ook het speelse van de vergaderruimtes komt hier niet terug. Loft XL is een prachtige kamer. De zitkamer geeft veel sfeer en de badkamer die grenst aan de slaapkamer nodigt uit om heerlijk te ontspannen in het luxe bad. Er ontbreekt een uitgebreid bureau, aangezien in de teksten aangegeven wordt dat de ruimtes uitnodigen tot werken en ontspannen.

Tijdens de virtuele tour is terug te zien dat het restaurant uit twee gedeeltes bestaat. Het voorste gedeelte is met name ingericht voor borrels, meetings en werken en het achterste gedeelte is ingedekt, wat de indruk wekt dat deze dienst doet als restaurantruimte. De boekenwanden zorgen voor een mooie speelse afscheiding dat past bij de

moderne interieurkeuze. In de serre is een andere sfeer gecreëerd met andere stoelen en planten. De keuken is mooi afgeschermd met potten en decoratie.

#### SALESGESPREK

Voor het telefoongesprek wordt een scenario gehanteerd waarbij de mystery caller zich aan het oriënteren is op een ruimte waar een bijeenkomst voor 50 tot 75 personen kan worden geor-



**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](http://Mystery-review.nl)

ganiseerd. Vanwege de huidige omstandigheden is er nog geen exacte datum geprikt. Het programma omvat meerdere sprekers. Banners, aankleding en de opbouw wordt zelf verzorgd. Een cameraman, fotograaf en een eventmanager maken onderdeel uit van het team. Qua catering mag er worden uitgepakt. Ook krijgen de deelnemers de optie aangeboden om vooraf of na afloop te blijven overnachten. De medewerkster aan de andere kant van de lijn stelt diverse vragen,

maar zou op een aantal punten nog wat meer de diepte in kunnen gaan aangezien er wat mogelijkheden zijn voor upselling en het budget ruim is. Uiteindelijk geeft de mystery caller aan zelf terug te bellen als deze meer informatie nodig heeft. Ze wenst de caller een fijne dag en sluit af.

**EINDOORDEEL**

Hoewel de salescall op een aantal punten wat beter kan wat betreft interactie, krijg je op basis van de website, foto's en teksten en de virtuele tour wel een hele mooie indruk van het hotel. Het nodigt echt uit om hier een event te organiseren.