

MYSTERY VISIT KIMPTON DE WITT

STRAK, SCHOON EN NETJES

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 ging Kimpton De Witt in Amsterdam de uitdaging aan.

ONLINE ORIËNTATIE

Het beoogde event is een meeting met diner en hotelovernachting. Als eerste wordt de website bekeken, die er netjes en strak uitziet. De focus ligt op de hotel-functie van de locatie. Via ondertitels klik je naar informatie over het organiseren van een evenement en krijg je een goed overzicht van de zalen in een duidelijke grafiek. Helaas is het niet mogelijk om de prijzen van de verschillende arrangementen en zalen te bekijken en er is geen informatie over food en beverage arrangementen te vinden. Het kopje 'wakker je feest gevoel aan' bevat verouderde informatie over eerdere arrangementen. Ook de informatie over de hotelkamers is op een aantal punten niet concreet genoeg. De faciliteiten en vaste faciliteiten op de kamer worden duidelijk vermeld, maar er ontbreekt een overzicht van de verschillende kamertypes en bijbehorende prijzen. Die informatie krijg je pas als je op de button 'boek nu' klikt. Onder het kopje aanbiedingen staan geen lopende aanbiedingen, een gemiste kans aangezien deze er wel zijn.

ONTVANGST EN RONDLEIDING

De entree heeft een nette en chique uitstraling en is geheel schoon. De coronamaatregelen staan duidelijk aangegeven. De medewerker bij de receptiebalie is redelijk lang telefonisch in gesprek en toont geen herkenning of begroeting. Indien er een andere medewerker aanwezig was geweest, had deze de mystery guest kunnen helpen of een drankje aan kunnen bieden. Wanneer de medewerker na het gesprek alsnog vriendelijk groet,

weet deze meteen dat de mystery guest ochtend belde om een afspraak voor een rondleiding te maken.

Het restaurant ziet er sfeervol en netjes uit en biedt genoeg ruimte. De salesmedewerker geeft een goede uitleg over de mogelijkheden om met een groep te eten, hoe de tafelschikking geplaatst kan worden en wat er normaal geserveerd kan worden. De prijzen van een compleet menu, eventueel met drankarrangement heeft deze niet paraat, terwijl de mystery guest graag wat meer concrete informatie had ontvangen over datgene wat er geserveerd kan worden.

Wat betreft de vergaderzalen vraagt de medewerker goed na om welke periode het gaat en geeft deze aan dat alle zalen nu op 1,5 afstand zijn ingericht. Ook wordt geïnformeerd naar het aantal personen en het programma van die dag. De grote zaal ziet er zeer netjes en strak uit en de uitleg over de verschillende zaalopstellingen, mogelijkheden en zalencombinaties is duidelijk. Ook geeft de medewerker een goed beeld van de food en beverage mogelijkheden.

De kleurrijke aankleding van de ruime hotelkamers oogt modieus en ook erg Amsterdams wat een goede toevoeging geeft. De verschillende schilderijen die aanwezig zijn in de hotelkamers passen goed bij de uitstraling. De badkamers zijn compact ingericht. Alles wat nodig is, is aanwezig. Zowel de gangen als de kamers zien er netjes en schoon uit.

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

Bij het verlaten loopt de mystery guest duidelijk langs de receptie. De receptiemedewerker kijkt de guest nog even aan, geeft geen glimlach, maar wenst nog wel een goedemiddag toe.

EINDOORDEEL

De locatie ziet er vooral erg strak, schoon en netjes uit. De salesmedewerker heeft een goede en uitgebreide rondleiding gegeven en alle informatie verteld die deze voor handen had. De passie en trots om voor deze locatie te mogen werken kwamen goed over. Wat ontbrak, was wat meer specifieke informatie over de prijzen van de kamers en de zalen en over het menu van het restaurant. Ook had de medewerker meer kunnen doorvragen nadat de mystery guest diens specifieke wensen voor de meeting had opgenoemd.

ENKELE VERBETERPUNTEN

- Andere websites geven meer informatie over de prijzen van de vergaderzalen en de hotelkamers. Dit kan op de eigen website dus veel duidelijker worden aangegeven.
- De mystery guest moest erg lang wachten voordat deze überhaupt werd begroet en vervolgens werd geholpen. Een snellere begroeting en snellere hulp is prettig. Het aanbieden van een drankje tijdens het wachten is een mooie attentie.
- Een prijsindicatie in de vorm van een prijslijst of een opgave van de verschillende locaties geeft een goed overzicht van de kosten.
- Een indicatie van datgene wat wordt aangeboden tijdens het diner in het restaurant is zeer welkom.



Reactie van Kimpton De Witt

Wat mooi dat het duidelijk naar voren komt dat we met passie en trots werken bij Kimpton De Witt! Want zo is het!

Fantastisch om te zien dat de opening van restaurant Celia in dit bijzondere jaar, en de restyling van de begane grond een toegevoegde waarde leveren aan de ervaring. Dank voor deze eerlijke review; complimenten en aandachtspunten, we nemen alles mee!

