



## MYSTERY VISIT WESTCORD WTC HOTEL LEEUWARDEN

# RUIME ZALEN EN UITERST VRIENDELIJKE MEDEWERKERS

**Ons land kent vele bijzondere locaties, maar maken ze ook hun beloftes waar? In deze rubriek gaat een mystery guest voor Meeting Magazine op onderzoek uit. Ditmaal ging WestCord WTC Hotel Leeuwarden de uitdaging aan. Wat heeft deze locatie te bieden voor een opdrachtgever van een hybride event?**

### ONLINE ORIËNTATIE

Op de homepage van de website wordt pas halverwege iets over evenementen vermeld. De foto's in de brochure over hybride events geven een duidelijk beeld van de locatie. Het ziet er zeer professioneel uit en er staan goede prijzen weergegeven. De contactpersoon wordt vermeld, wat prettig is om te weten. Ook staat de technische partij helder aangegeven. De computeranimatie geeft een goed beeld van alle mogelijkheden voor een hybride evenement op anderhalve meter afstand. Wat ontbreekt, is informatie over de audiovisuele ondersteuning. Bewegend beeld zou daar nog meer informatie over kunnen geven. Ook is het niet duidelijk wie de catering verzorgt.

De kamers zien er clean en zakelijk uit. De foto's geven de indruk dat je hier zowel kan relaxen als werken. Prijzen zijn niet direct zichtbaar, wel biedt de locatie diverse arrangementen. Wanneer je op meer informatie klikt, word je eerst gewezen op de coronamaatregelen. Pas later, als je daadwerkelijk een boeking wilt maken, kun je de prijzen zien. Een vanafprijs op de homepage van de hotelwebsite zou dit duidelijker maken.

### VOORTRAJECT EN AANKOMST

Het voortraject verloopt heel professioneel. Na het indienen van een aanvraag via de website wordt de mystery guest vrij vlot gebeld om een afspraak in te

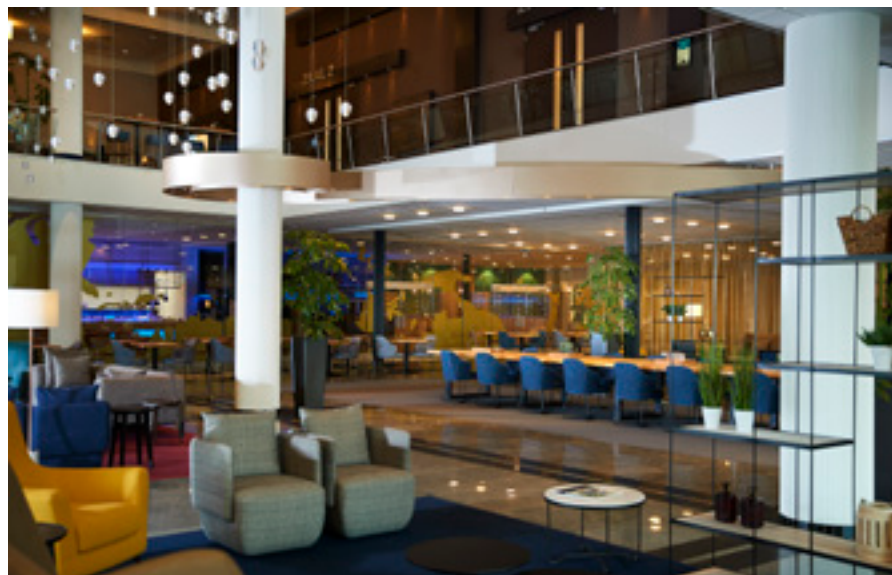
plannen. Op de dag van het bezoek blijkt de guest bij vertrek iets vertraging te hebben. Deze belt met de receptie om dit door te geven. Bij het noemen van de naam van de mystery guest geeft de receptioniste een blik van herkenning. Ze geeft de boodschap door aan de contactpersoon en vertelt dat de auto bij B2 en B3 mag worden geparkeerd. Bij aankomst staat de parkeerplaats heel duidelijk aangegeven. Bij het uitstappen doet het de locatie vanwege de ligging bij de haven wel wat industrieel aan.

#### ONTVANGST

Buiten bij de ingang staan drie mensen te roken, waardoor de mystery guest door de rook naar binnen moet lopen. Ook staat er pal voor de ingang iemand te boxen met een instructeur. Bij binnenkomst staat een desinfectiezuil en een bordje met het verzoek een mondmasker op te doen. De ontvangstruimte is zeer ruim. De receptioniste loopt op de mystery guest af, vraagt of ze van dienst kan zijn en of deze even wil plaatsnemen. Agnes, degene met wie de mystery guest een afspraak heeft, komt al vrij snel naar de guest toe en stelt zich netjes voor. Agnes werkt nauwkeurig, stelt goede vragen, maakt veel oogcontact en glimlacht veel (zelfs achter haar mondmasker is dat te zien).

#### RONDLEIDING

Agnes geeft een rondleiding langs de zalen en legt de mogelijkheden uit. Wanneer de mystery guest aangeeft ook hotelkamers te willen boeken voor de crew en de sprekers,



#### Rolf Jan van Zeyl, General Manager van WestCord WTC Hotel Leeuwarden:

"We zijn Meeting Magazine enorm dankbaar voor de mystery visit. We voelen ons vereerd en lezen met veel plezier terug dat onze locatie als professioneel en verzorgd wordt ervaren. In het jaar 2020 hebben wij samen met onze audiovisuele partner MHB er alles aan gedaan om ons hybride aanbod te kunnen realiseren. We zijn blij op deze manier een bijdrage te kunnen leveren in de dagelijkse continuïteit van verschillende organisaties. We nemen de genoemde feedback ter harte en zijn reeds aan de slag gegaan met de optimalisatie. Ons F&B aanbod krijgt een prominentere plek in het hele proces. Restaurant élevé is onlangs bekroond met een Bib Gourmand, waar we natuurlijk erg trots op zijn. We zien u graag terug in onze prachtige locatie, slechts 1,5 uur rijden van de Randstad. Oant Gau!"

vraagt ze of de guest de hotelkamers wil zien. Na het tonen van een kamer zijn het restaurant en de omliggende ruimtes op de elfde verdieping aan de beurt. Helaas komt hier de dinerkeuze

niet aan bod, terwijl de guest tijdens het bezoek een aantal maal naar de F&B heeft gevraagd. Informatie over de catering wordt pas in de offerte vermeld.

Tijdens een drankje laat Agnes op een iPad de video's en foto's van hybride events zien en neemt ze de opties door. Ze denkt goed mee en geeft de indruk dat ze echt iets van het event wil maken. Bij het afsluiten van het gesprek vraagt de Agnes of alle vragen beantwoord zijn en of ze nog iets voor de mystery guest kan betekenen. Ook biedt ze een flesje water aan voor onderweg. Agnes neemt vriendelijk afscheid en geeft aan dat ze een mooie offerte zal samenstellen. Zeker nu het rustig is, heeft ze daar ruim de tijd voor en doet ze dat graag.

#### EINDOORDEEL

De mystery guest kan deze locatie van harte aanbevelen. Er zijn veel parkeerplaatsen, de kamers en de zalen zijn professioneel en ruim opgezet en de







Ziet u door de bomen het bos niet meer?



## EEN EVENEMENT ORGANISEREN EN DE WEG KWIJT IN DE AV-JUNGLE?

Loopt u, als inkoper van AV, ook vaak tegen een onoverzichtelijke jungle aan van technische begrippen, afkortingen en jargon? Onze medewerkers zijn daarin de ideale gids en helpen u graag de weg te vinden.

MEER INFORMATIE? Bel met 020 606 93 40 of stuur een email naar [info@acsaudiovisual.com](mailto:info@acsaudiovisual.com) | [www.acsaudiovisual.com](http://www.acsaudiovisual.com)

Ontdek hét event-, congres- en vergadercentrum in prachtig Drenthe!

- ✓ Unieke diversiteit aan zalen en faciliteiten
- ✓ Voor elk type zakelijke ontmoeting
- ✓ Expert in maatwerk

- Gratis wifi
- Rolstoelvriendelijk
- Gratis parkeren
- Viersterrenhotel
- VERGADERHAMERS

[www.debonteweaver.nl/zakelijk](http://www.debonteweaver.nl/zakelijk)

HEALTHY CATERING

### UNIEK VERGADEREN BIJ ECC LEIDEN

Vergaderen bij het geheel vernieuwde ECC Leiden is een unieke ervaring! Met **re-designed vergaderzalen**, een ge-upgrade lobby, healthy catering 2.0 en een rustige en industriële omgeving wordt iedere vergadering een succes. Vanzelfsprekend houden we altijd rekening met de RIVM richtlijnen en denken we graag met je mee voor de perfecte meeting.

Nieuwsgierig geworden naar onze geheel **vernieuwde locatie**? Neem contact met ons op!

CENTRAAL RANDSTAD

2700 m<sup>2</sup> BLACKBOX

**ECC Leiden**  
Haagse Schouwweg 10  
2332 KG Leiden  
Nederland

- +31 (0)71 53 55 523
- [info@eccleiden.com](mailto:info@eccleiden.com)
- [ECCLEIDEN.COM](http://ECCLEIDEN.COM)

HYBRID MEETINGS

SOCIAL DISTANCING





medewerkers zijn uiterst vriendelijk. Voor een meer informele setting is de locatie net iets te 'kil' en 'strak'.

De zaal voor hybride bijeenkomsten oogt professioneel. Met de wetenschap dat er een externe partij aanwezig is die dit allemaal ontzorgt, is dit echt een aanbeveling wanneer je een goed hybride event wilt neerzetten.

Agnes is jong, ambitieus en wil het beste voor de klant. Hopelijk blijft dit zo wanneer er tien aanvragen per dag binnenkomen. In haar offerte is duidelijk meegenomen wat er bij de prijs inbegrepen zit. De offerte is vrij van taalfouten en de naam van de mystery guest is goed gespeld. Wel ontbreekt de visuele ondersteuning in de offerte. Dat zou het nog iets professioneler hebben gemaakt.

#### ENKELE VERBETERPUNTEN

- De zaal voor hybride bijeenkomsten wordt niet genoeg gepromoot en dat is een gemiste kans. Het hotel mag veel meer laten zien wat het in huis heeft om ook mensen van iets verder weg richting Leeuwarden te trekken.
- De zijkant van het hotel is een betere plek om een rookzone in te richten. Ook de boxzak van de trainer zou beter iets verder van de ingang kunnen staan.
- Tijdens het verkoopgesprek is meerdere malen gevraagd naar de F&B mogelijkheden. Hoewel het restaurant gesloten is, zou het een goede toevoeging geweest zijn als Agnes wel alvast het een en ander kon laten zien van de gerechten of de menukaart tijdens het najaar (ervan uitgaande dat het restaurant dan weer open is). Pas in de offerte komen de mogelijkheden aan bod.
- Het plannen van de afspraak en het verplaatsen op de dag zelf ging wellicht iets té makkelijk. Dat geeft het idee dat de medewerkster echt niets te doen heeft en ze eindelijk weer eens voor een klant aan het werk mocht. In deze tijd is dat heel begrijpelijk, maar commercieel gezien is het tactischer om niet te vermelden dat je niets te doen hebt. Het kan namelijk ook de indruk wekken dat de locatie niet in trek is, te duur is of niet kan leveren wat de opdrachtgevers wensen.



Weet jij of de service en kwaliteit die bij je bedrijf hoort ook zo wordt ervaren door je gasten? Mystery visits is een perfect middel om hier inzage in te krijgen. De mystery guest zijn een weerspiegeling van je gasten en brengen concreet in kaart wat er goed gaat en waar het beter kan. HS Brands (voorheen Mystery Review) heeft al ruim zestien jaar ervaring in het uitvoeren van mystery visits in onder andere hospitality, retail en facilitair. Kijk voor meer informatie op [hsbrands.eu](https://hsbrands.eu)