

ALLY GRANTED SINCE THE TE
MA HOTELIER FOR HIS/HER
ING PROFE...AL WORK
ATION TO T...OCIATION



POWERVROUWEN IN DE BRANCHE

EMMY STOEL (THE GRAND): "IN MIJN OGEN IS HET ALTIJD EEN PLUSPUNT GEWEEST DAT IK EEN VROUW BEN"

Emmy Stoel is de general manager van Sofitel Legend The Grand Amsterdam. In april van dit jaar werd ze door de European Hotel Managers Association uitgeroepen tot European Hotel Manager 2023. Meeting Magazine interviewde een powervrouw in het mannenbolwerk van de vijf sterren hotellerie en de hoogste regionen van de gastvrijheid sector.

Tekst: Monica Rijpma

Emmy is een general manager die alle facetten van haar bedrijf en industrie kent en die, in de loop van haar carrière, bijna elke afdeling heeft doorlopen. Binnen de luxe hotellerie zijn dat veel afdelingen. Er is sprake van facilitair management, operationeel management, financieel management, business development, human resources, communicatie en PR en daarbij moet crisismanagement niet worden vergeten. En dat alles in een 24/7 industrie die 365 dagen per jaar door gaat.

GASTVRIJHEID, DIENSTVERLENING AAN DE BASIS

Emmy heeft tijdens de pandemie eindelijk tijd gehad voor haar MBA-studie, maar ze is eigenlijk nooit gestopt met leren. Ze wist vanaf haar middelbare schooltijd in Sneek wat ze wilde. Als enig meisje in een gezin met twee broers was er voor haar nooit het idee om geen carrière te hebben. Doordat ze te jong was om vanuit het VWO direct naar de hotelschool te gaan, ging ze alvast naar een school in Beieren om van alle afdelingen te leren. Het internet van toen was de televisie. Een televisieserie over het reilen en zeilen van een groot hotel in San Francisco sprak tot haar verbeelding, net als het leven van haar tante die veel reisde voor haar

werk voor Hilton. "Het heeft zeker invloed gehad op de keuze om een opleiding te volgen voor de luxe hotellerie. Ik heb na het VWO zelf de Hotel Berufsfachschule Altötting uitgezocht en ben alleen naar Duitsland gegaan. Je had steeds een week school en dan een week praktijk. Je werkte in alle afdelingen." Na Beieren volgde de Hotel Management School Maastricht en ook daarna ging de leercurve gewoon door. Emmy werd directie-assistent van de general manager van Arendshoeve in Bergambacht. Ze spreekt met veel affectie over wat ze het kleinste vijfsterrenhotel van Nederland noemt. Haar baas en voorbeeld was hospitality-goeroe Jules van Galen.

BUSINESS DEVELOPMENT

Van 2000 tot 2008 stond de periode bij Hilton vooral in het teken van business development. De jaren daarvoor deed Emmy ervaring op aan de operationele en commerciële kant vanuit de banketbakafdeling. "Dit is de beste afdeling om de werking van een hotel helemaal in de vingers te krijgen; de residentie groepen die in het hotel dineren en de zalen gebruiken, maken meestal gebruik van elke afdeling; housekeeping moet op de hoogte zijn, de portiers en butlers, de receptie, keuken en vol-

tallige bediening. Het hoogtepunt van mijn tijd in het Okura was in 2013; de kroning van Koning Willem Alexander toen het Okura Hotel Amsterdam zestien koninklijke families te gast had. Zo'n organisatie is de droom van elke general manager. Dat maak je maar één keer in je leven mee."

LEERZAME ERVARING

Maar Emmy wilde ook meer inzicht krijgen in het financiële aspect en business development. "Na een periode als Director of Operations voor Hilton Schiphol heb ik de overstap gemaakt naar Director of Business Development in Brussel en Frankfurt met daarna een regionale rol in Wenen. Ik vond het wonen en werken in Brussels geweldig. Ik hou van die stad met al zijn consulaten en ambassades. De luxereismarkt is een niche. Alles gaat om het detail. Na de ervaring bij Hilton ben ik teruggevraagd door Okura. Ik heb nog veel aspecten geleerd over algemeen management. De uitbreiding van de Grand Ballroom was een leerzame ervaring en voor F&B is het goed om mee te maken wat er allemaal speelt achter de coulissen van een Michelinsterrenrestaurant. Er is een protocol en er zijn omgangsvormen die bij de luxe hotellerie een grote rol spelen. Dat verschilt



Foto: Sjoerd Bracke, Cuna de Bruin



Foto: Ferdy Damman

Zwolle: Hippe hotspot voor zakelijke bijeenkomsten

Neem contact met ons op voor:

- Gratis professioneel advies en bemiddeling bij het vinden van de juiste locatie
- De organisatie van site visits voor een kennismaking in de Regio Zwolle

Bekijk hier onze video:



✉ info@congresregiozwolle.nl

🌐 www.congresregiozwolle.nl

☎ 038-4215720



**GREENPORT
CENTER**



Lounge



Meeting rooms

KLEINSCHALIGE MEETINGS

Meeting, brainstormsessie of andere bijeenkomst? Check dan **Greenport Center Sevenum** voor een arrangement in één van de 5 moderne zalen. Ook voor een dagje buiten de deur werken! Persoonlijke service en GRATIS parkeren voor de deur.

GREENPORTCENTER.NL

MEETINGS • WERKPLEKKEN • BRAINSTORMEN

Greenport Center Sevenum
Erik de Rodeweg 3
5975 SW SEVENUM

088 523 7255
info@greenportcenter.nl
GREENPORTCENTER.NL



Locatie



ambius.nl/greenwalls



**MOS
GREENWALL**

Laat je creativiteit de vrije loop met mos

Google
★★★★★ +1000 REVIEWS


ambius

President Emmanuel Macron en zijn vrouw Brigitte te gast in het hotel



enigszins per cultuur, maar het aspect van oprechte gastvrijheid en persoonlijke aandacht is wat in dit segment internationaal de standaard zet.” Emmy had vrij snel in de gaten dat je voorzichtig moet zijn met snel oordelen. “Je wordt vaak verrast door iemand, gasten evengoed als collega’s. In Nederland is er een gezegde dat je moet zorgen dat je niet boven het maisveld uitsteekt. Ik vind: als je ergens voor staat, ga ervoor en zorg dat je binnen je netwerk goed omringd bent om de tegenslagen te doorstaan.”

HUISELIJK EN DYNAMISCH

Het team van de Grand is overwegend jong en multicultureel met meer dan twaalf nationaliteiten. De sfeer in het hotel is tegelijk huiselijk en dynamisch. Er hangt een zachte buzz in de lobby alsof er elk moment iets interessants kan gebeuren. “Ik hou van voor en achter de coulissen. Etiquette hoort erbij en ook snelle communicatie, waardoor alles geruisloos op rolletjes lijkt te lopen. Er is wel verandering en je ziet dat het formele minder in de opvoeding van de jonge generatie zit. Maar als je zelf het voorbeeld geeft, en vooral uitlegt wat je ervoor terugkrijgt als je van elkaar weet wat je waardeert, zijn conventies een verrijking. Omgangsvormen kunnen zinvol zijn om het contact optimaal te laten verlopen. Het is de moeite

om je daarin te verdiepen.”

ARTIST IN RESIDENCE

De erkenning als European Hotel Manager 2023 staat niet los van andere accolades. Een jaar eerder kwam er erkenning voor een innovatief project; het corporate responsibility-project Artist in residence waarbij het hotel lokale kunstenaars een platform bood om hun werk in het hotel tot stand te laten komen. Een jaar lang werkte elke week een andere artiest aan een kunstwerk dat na het jaar werd geveild. De opbrengst was ter ondersteuning van een noodfonds voor kunstenaars. Voor dit project won The Grand de prestigieuze Virtuoso Culture Award. Ook medewerkers halen prijzen en certificaten binnen. Roos Stevens, de talentvolle Maître Sommelier van het fine dining restaurant Bridges haalde het gouden niveau voor de internationale certificatie van L'Association de la Sommellerie Internationale. Rutger van der Hoeven, souschef van Restaurant Bridges, won de kookwedstrijd voor Jeunes Chefs Rôtisseurs. Goed voorbeeld doet kennelijk goed volgen.

TWEE KAPTEINS

Drie jaar geleden trouwde Emmy en ze vertelt lachend dat er nu thuis twee kapiteins aan het roer staan. Dat gaat prima. “Het was geen bewuste keuze

om niet eerder te trouwen maar het was niet eerder op mijn pad gekomen. Je ziet bij de top van de hotelwereld steeds meer vrouwen die, ondanks een pauze om een gezin te stichten, toch terugkomen. Ze regelen hun privésituatie perfect, bijvoorbeeld door de hulp van een au-pair in te schakelen. De tijd van het old-boys netwerk loopt op zijn einde. Het oude Rotaryprincipe heeft concurrentie van zoveel nieuwe segmenten die gebruik maken van de luxe-hospitality. Natuurlijk blijven de grote sterren der aarde en royalty een belangrijk deel van de gastenlijst, maar er is steeds meer diversiteit.”

VROUWELIJK LEIDERSCHAP

Als je vraagt wat Emmy denkt over vrouwelijk leiderschap zegt ze dat gender niet iets was waaraan ze dacht. “Ik ken het glazen plafond, maar ik heb het niet zelf ervaren. Ik sta waarvoor ik sta en daar houd ik me niet in terug. Dat wordt ook verlangd. Een positie moet je krijgen omdat het past. Het is een combinatie van persoonlijke overtuigingen en vaardigheden. Je wordt niet gekozen omdat je een man of vrouw bent.” Emmy's advies voor de volgende powervrouw is niet complex. “Als het je passie is die je volgt, zal je succesvol zijn. Ben niet te bescheiden. Doe het zelf. Wees zelfstandig en het allerbelangrijkste; niets halfbakken doen.”