



Regardz Hospitality Group

Maak kennis met het aardigste bedrijf van Nederland

In de huidige maatschappij vindt een ware revolutie plaats. Mensen communiceren zowel zakelijk als privé steeds vaker en meer digitaal. Ook zijn zij door deze digitale revolutie steeds meer gewend om hun zin te krijgen; 'nee' is geen geaccepteerd antwoord meer. Luc van Bussel, directeur van Regardz Hospitality Group, vertelt hoe zijn bedrijf het antwoord heeft gevonden op deze ontwikkelingen.

Luc van Bussel ziet in de digitalisering van de maatschappij eerder kansen dan gevaren. "Ook al neemt de communicatie via digitale devices toe, onze visie is dat mensen niet zonder elkaar kunnen. Ik denk dat juist vanwege die digitale communicatie, de behoefte om elkaar fysiek te ontmoeten alleen maar toeneemt." Daarnaast zit er volgens Van Bussel nog een ander aspect aan deze ontwikkeling vast die invloed heeft op de hospitality-branch. "Internet heeft mensen wereldwijd met elkaar verbonden. Mensen staan met hun smartphone of tablet via sociale kanalen zoals Twitter,



LinkedIn en WhatsApp permanent met elkaar in verbinding. Bovendien hebben zij via internet toegang tot een enorme hoeveelheid informatie en producten. Als gevolg hiervan groeien mensen op in een nieuwe wereld waar alles mogelijk is en waar 'neen' voor hen dus geen acceptabel antwoord meer is."

De nieuwe strategie van Regardz speelt in op deze digitale en sociale revolutie en heeft als uitgangspunt de nieuwe tijdsgeest van 'Nooit meer Neen'. "Voorheen stonden onze locaties centraal. Indien de vraag van de gast niet te realiseren was in een van onze locaties, was het antwoord 'nee'. Nu vormen onze gasten het middelpunt en zoeken we altijd een oplossing voor hun vraag. Als een gast bijvoorbeeld graag aan zee wil vergaderen, maar onze eigen locaties niet aan die eis voldoen, dan gaan wij zelf op zoek naar een passende locatie. Dat geldt ook voor aanvullende services zoals bijvoorbeeld stoelmassages, een 3D beamer, digitale stemservice of bepaalde cateringwensen zoals een Japans buffet. Wij spreken

Nu vormen onze gasten het middelpunt en zoeken we altijd een oplossing voor diens vraag.

dan ook van een gastgever, iemand die de klant centraal stelt en begrijpt dat een klant of gast nooit tevreden kan zijn met 'No for an answer'." Regardz verlegt hiermee de eigen grens die voorheen ophield bij de eigen locaties van deze keten. Volgens Van Bussel past dat precies in het dna van het bedrijf. "Regardz Hospitality Group is een pionier pur sang en dat komt mede door de pioniersmentaliteit van oprichter Job Heilijgers die altijd op zoek is naar nieuwe kansen en mogelijkheden. Dat resulteert onder andere in nieuwe hospitality formules voor de zakelijke markt zoals deze die inspelen op de economische en maatschappelijke ontwikkelingen."

MODERN PLATFORM

'Nooit meer Neen' is een ambitieuze doelstelling die past bij de ambitie van Regardz om het aardigste bedrijf van Nederland te worden. Om deze doelstelling te kunnen realiseren, heeft Regardz in verschillende zaken geïnvesteerd. "Om alle mogelijke wensen van onze gasten te

kunnen realiseren, hebben we een grote groep van Associate Business Partners aangetrokken, bestaande uit locaties en bedrijven met een hoog serviceniveau." Om de locaties en aanvullende diensten van zowel Regardz als de partners te kunnen bekijken en boeken, is er een dedicated Hospitality ICT systeem ontwikkeld. "Het was verbluffend om te zien hoe weinig eigentijdse ICT-oplossingen er in de branche aanwezig waren", zegt Van Bussel. "Dat feit hebben we aangegrepen om in samenwerking met NINtec een eigen, volledig geïntegreerd en compleet Hospitality systeem te bouwen in India. Sinds mei 2014 verrichten we al onze activiteiten in dit systeem. Overigens wordt dit voortdurend doorontwikkeld naar aanleiding van vragen uit de markt. Zo zullen we in september een mobiele website lanceren zodat er ook via mobiele devices eenvoudig kan worden geboekt." Het resultaat is Regardz.nl, een modern platform waar de zakelijke markt een oplossing kan zoeken en boeken voor een bijeenkomst en desgewenst ook aanvullende activiteiten of diensten kan boeken. "Indien een of meerdere onderdelen van de bijeenkomst door Regardz bij een Associated Business Partner wordt uitbesteed, blijven wij zelf contact- en contractpersoon. Dit wordt centraal geregeld vanuit de Customer Services afdeling in Amersfoort waar alle aanvragen worden behandeld. Verder hebben we een soortgelijk platform gelanceerd voor het boeken van kleinere vergaderzalen. Boardroomz.nl werkt samen met 33 locaties die als Associated Business Partners aan het platform verbonden zijn."

EIGEN LOCATIES

Regardz Hospitality Group beschikt over 13 eigen locaties. Deze locaties hebben in de afgelopen jaren een metamorfose ondergaan en hebben daarbij hun authentieke naam en merk teruggekregen. Van Bussel: "Met het succes in het verleden in het achterhoofd zijn onze beide hotels dit jaar opnieuw aangesloten bij Best Western. De hotels heten nu Best Western Plus Berghotel in Amersfoort en Best Western Plus Rotterdam Airport Hotel. Naast deze hotels hebben we twee bijzondere eventlocaties. Level Eleven is het enige eventcenter in Amsterdam met een spectaculair 360° zicht op oud en nieuw Amsterdam. Theater Buitensoos in Zwolle doet niet onder voor Carré en is wat ons betreft het meest romantische theater van Nederland. Voorts hebben we vier congres- en vergadercentra: Eenhoorn in Amersfoort, Planetarium in Amsterdam, Nieuwe Buitensociëteit in Zwolle en Groenendaal in Hilvarenbeek. La Vie in

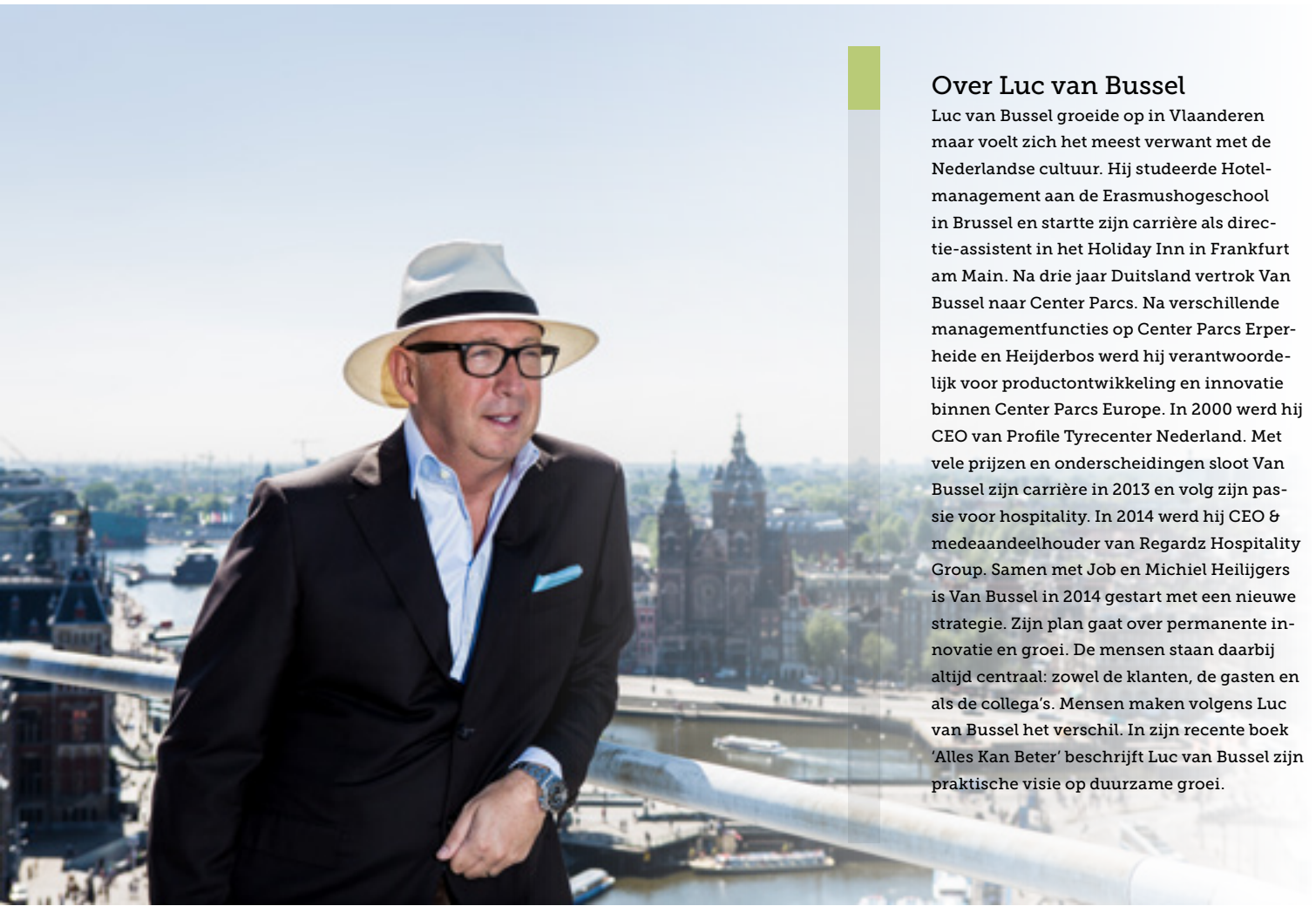
Utrecht, Gele Kegels in Eindhoven, The Globe in Den Haag, Zilveren Toren in Amsterdam en WTC in Arnhem zijn onze vijf training- en vergadercentra in Nederland. Naast deze locaties hebben we ook een eigen Coffee concept 'Hartig' dat in Amersfoort en Arnhem wordt aangeboden." Hartig biedt ambachtelijke lekkernijen zoals broodjes, verschillende soorten koffie en verse sappen die gemaakt zijn van producten van lokale leveranciers. In de toekomst zal 'Hartig' op meer locaties van Regardz te vinden zijn.

KINDEST REGARDZ

De eigen locaties van Regardz staan bekend om het hoge serviceniveau. Dit wordt onder

"Deze ambitie reikt wellicht ver, maar we zijn er van overtuigd dat 'aardigheid' de beste manier is om het verschil te maken."





Over Luc van Bussel

Luc van Bussel groeide op in Vlaanderen maar voelt zich het meest verwant met de Nederlandse cultuur. Hij studeerde Hotelmanagement aan de Erasmushogeschool in Brussel en startte zijn carrière als directie-assistent in het Holiday Inn in Frankfurt am Main. Na drie jaar Duitsland vertrok Van Bussel naar Center Parcs. Na verschillende managementfuncties op Center Parcs Erperheide en Heijderbos werd hij verantwoordelijk voor productontwikkeling en innovatie binnen Center Parcs Europe. In 2000 werd hij CEO van Profile Tyrecenter Nederland. Met vele prijzen en onderscheidingen sloot Van Bussel zijn carrière in 2013 en volg zijn passie voor hospitality. In 2014 werd hij CEO & medeaandeelhouder van Regardz Hospitality Group. Samen met Job en Michiel Heilijgers is Van Bussel in 2014 gestart met een nieuwe strategie. Zijn plan gaat over permanente innovatie en groei. De mensen staan daarbij altijd centraal: zowel de klanten, de gasten en als de collega's. Mensen maken volgens Luc van Bussel het verschil. In zijn recente boek 'Alles Kan Beter' beschrijft Luc van Bussel zijn praktische visie op duurzame groei.

de naam Kindest Regardz als formule verder ontwikkeld. "Met het concept Kindest Regardz willen we onze ambitie om het aardigste bedrijf van Nederland te zijn, gaan waarmaken. Deze ambitie reikt wellicht ver, maar we zijn er van overtuigd dat 'aardigheid' de beste manier is om het verschil te maken. Kindest Regardz is een formule van zeven stappen die is gebaseerd op de customer journey die een klant bij ons doorloopt. Aan de hand van deze zeven stappen is een profiel met zeven talenten ontwikkeld waar medewerkers in getraind worden. We inspireren onze medewerkers om iedere dag opnieuw kansen te zien om binnen die customer journey met aardigheid het verschil te maken. Dit profiel passen we ook toe bij het werven van nieuwe medewerkers. We kijken bijvoorbeeld hoe actief iemand is op Twitter, hoeveel tweets hij of zij verstuurt en hoeveel volgers er

zijn. Of we bellen twee vrienden op om de persoon te toetsen op gastheerschap door te vragen hoe vaak de sollicitanten uitnodigt of voor hen kookt. Op die manier kan je achterhalen of het gastheerschap in het dna verweven zit." Intussen loopt het Kindest Regardz programma een jaar en is Van Bussel bijzonder trots op de betrokkenheid en de resultaten. "In een geheime Facebook groep delen we dagelijks met alle medewerkers onze initiatieven en resultaten. Omdat we het belangrijk vinden, hebben we zelfs een directeur Kindest Regardz."

SOCIAL

Gasten van Regardz horen zelden nee, en dat geldt ook voor diverse maatschappelijke initiatieven en goede doelen. "Het hele jaar door verrichten onze medewerkers diverse activiteiten om zo een bijdrage te leveren aan het goede

doel. Zo zijn we al een aantal jaar nauw betrokken bij het Ronald McDonald Kinderfonds en zijn alle medewerkers van Regardz dagelijks in de weer met acties om minimaal 50.000 euro per jaar in te zamelen. We doen onder andere mee aan de Ronald McDonald HomeRide, een fietstocht van 500 km tussen Groningen en Maastricht. Maar we stellen bijvoorbeeld ook graag een locatie voor een vergadering of andere bijeenkomst ter beschikking." Van Bussel vindt die inzet voor goede doelen meer dan vanzelfsprekend. "Met de ambitie om het aardigste bedrijf van Nederland te worden, moet gastvrijheid op alle vlakken worden uitgedragen, zowel op het gebied van hospitality als je maatschappelijke betrokkenheid. Alleen dan kan je die ambitie ook echt waarmaken."

www.regardz.nl