



De visie van Souad el Hamdaoui – directeur Euromast Rotterdam

## 'Horeca is altijd in beweging'

Ze werd op haar 28e directeur van de Euromast. Toen de aandeelhouders haar uitnodigden voor een gesprek, kwam het geen moment bij haar op dat ze gevraagd zou worden het Rotterdamse horecabedrijf te gaan leiden. TEKST PIEN KOOME

**S**ouad el Hamdaoui beschouwt haar team inmiddels als familie. Toch borrelt na zeven jaar de ambitie om naast haar directeurschap ook nieuwe initiatieven te ontplooiën. Dus wordt ze mede-eigenaar van de eerste Nederlandse vestiging van Jamie's Italian in Rotterdam waarvan de opening dit najaar staat gepland. "Horeca is dynamisch, onze branche is altijd in beweging. Daar krijg ik energie van."

Een doorsnee directeur is Souad el Hamdaoui (36) nooit geweest. Status en macht zijn geen leidraad; liever geeft ze leiding op basis van kennis, kunde en menselijkheid. Bij de Rotterdamse Euromast zijn honderd medewerkers actief. Jaarlijks ontvangt het bedrijf 430.000 gasten. Als eindverantwoordelijke richt Souad zich op commerciële en financiële activiteiten. Ze is een gedreven perfectionist die bovenop de cijfers zit, exact weet wat er nodig is om omzet en volume te genereren en iemand die niet terugdeinst om knopen door te hakken als dat nodig is voor een gezonde organisatie. Anderzijds doet ze geen concessies aan kwaliteit en wil ze blijvend investeren in haar medewerkers. "Zij maken het verschil. Bij ons kan iedereen input leveren. Alles gebeurt op basis van inhoud, daar geloof ik heilig in. Als iemand een goed idee heeft, maakt het niet uit of het een barman is of iemand uit de Raad van Bestuur. Dan telt het idee en is

inhoud doorslaggevend. Door mensen serieus te nemen en hun input te waarderen, vergroot je de betrokkenheid en onderlinge saamhorigheid. Dat is in onze organisatie ook echt voelbaar.”

#### WARS VAN GEBAKKEN LUCHT

Borstklopperij in het bedrijfsleven zegt haar niets. “Ik ben wars van gebakken lucht en hou niet van zelfgenomen bestuurders. Het is geen kunst om te scoren in tijden van hoogconjunctuur. Ook de Euromast heeft de gevolgen van de recessie gevoeld. We moesten een slag slaan op rendement en efficiency. Uiteindelijk hebben we hierdoor ook tijdens de laagconjunctuur in aantallen kunnen plussen en zijn we zelfs gegroeid qua omzet en volume. Controle houden over cashflow en rapportages is dan cruciaal, evenals inhoudelijk kunnen sparen met specialisten. Mijn managementteam en de aandeelhouders zijn voor mij belangrijke pijlers. Zo’n klankbord

“Horeca is dynamisch, onze branche is altijd in beweging. Daar krijg ik energie van.”

zorgt ervoor dat je scherp blijft.” Sowieso vindt Souad feeling met haar medewerkers een must voor een inspirerende werkomgeving. “Je moet zichtbaar zijn in een organisatie. Ook al is mijn agenda overvol, het contact met de mensen die dagelijks bijdragen aan het succes van de Euromast wil ik nooit verliezen.”

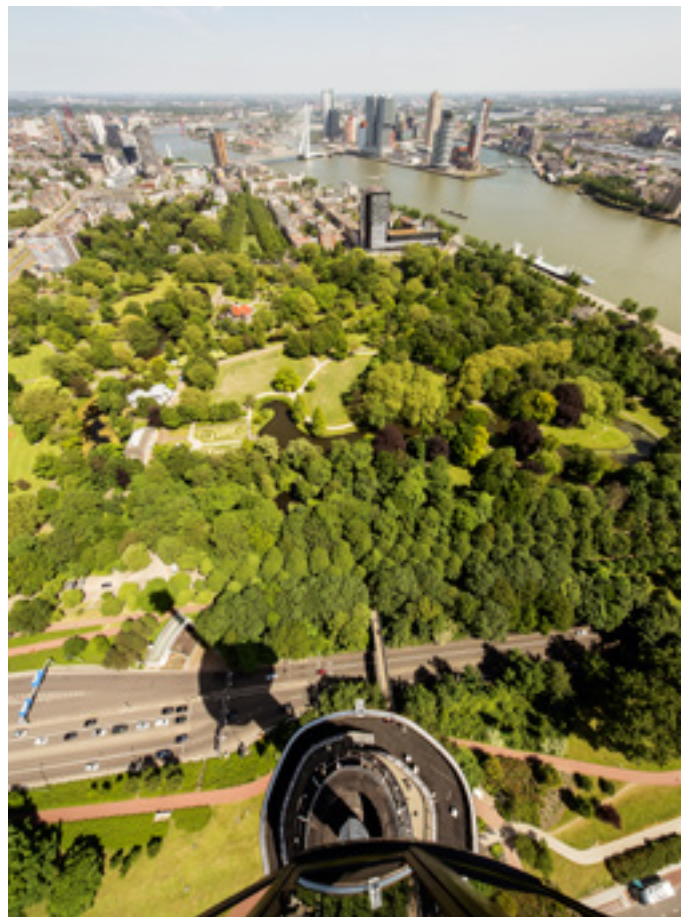




Van hemelsessies waarbij je kunt vergaderen op 100 meter hoogte tot abseilen en yogasessies op het dak.

#### MAROKKAANSE BOERIN UIT EPE

Ook al is de Rotterdamse mentaliteit van 'niet lullen, maar poetsen' Souad op haar lijf geschreven, haar roots liggen niet in de mondiale havenstad. Ze werd geboren in het Gelderse Epe waar ze als jongste van acht kinderen beschermd opgroeide. Haar jeugd herinnert ze zich vooral als 'knus en warm' en hoewel haar familie het enige allochtone gezin in het dorp was, heeft ze zich nooit een buitenbeentje gevoeld. "Mijn ouders zijn heel relaxed en ruimdenkend. Met kerst bakte mijn vader altijd pannenkoeken voor de hele buurt. Doorleren vonden mijn ouders belangrijk, vooral mijn vader wilde dat wij de kansen zouden krijgen die hij zelf niet heeft gehad." Lachend: "Het besef dat ik 'anders' was, kwam eigenlijk pas in Rotterdam. Toen ik op mijn 19e bedrijfskunde ging studeren aan de Erasmus Universiteit,



voelde ik me de eerste maanden in de grote stad echt een Marokkaanse boerin uit Epe.” Haar studie leverde haar een brede basis op, maar achteraf vindt Souad dat de Hogere Hotelschool misschien wel de juiste opleiding was geweest. Nu haalde ze ‘tussen de bedrijven door’ al haar horecapapieren. “Op jonge leeftijd moeten kiezen is ook lastig. Maar ik werk al sinds mijn 15e in de horeca en voel me er helemaal op mijn plek.”

#### MENSENKENNIS DOOR HORECAWERK

Bij de Euromast kwam Souad als student binnen om haar collegegeld bij elkaar te krijgen. “Na drie maanden vroeg de toenmalige directeur of ik niet een jaartje wilde blijven. Daarna ging het snel. Ik heb gewerkt als

Ik heb een prachtig vak. Of er dan helemaal geen nadelen aan zitten? Het enige moeilijke is een goeie balans tussen werk en privé te vinden.

assistent restaurantmanager en werd daarna Food & Beverages manager en Operation manager. Na zeven maanden ging de directeur weg en zat ik bij de aandeelhouders aan tafel die in mij zijn opvolger zagen.” De Euromast noemt ze een uniek bedrijf. “Zowel de zakelijke markt als de leisuregasten bieden we een bijzondere ervaring. De Euromast moet je beleven. Het aanbod breidt zich steeds verder uit: van hemelsessies waarbij je kunt vergaderen op 100 meter hoogte en na afloop een aperitief op het platform kunt drinken met uitzicht over de stad tot abseilen en yogasessies op het dak. Je kunt hier trouwen, maar ook alleen de krant lezen met een goede espresso. De Deli op de begane grond is een aanwinst, maar ook de brasserie op 96 meter hoogte met interieur van Jan des Bouvrie blijft populair. Je kunt bij ons overnachten in een suite of proberen het record traplopen te verbeteren. Bij alle activiteiten is kwaliteit uitgangspunt.”

#### JAMIE'S ITALIAN

Momenteel verdeelt Souad haar tijd tussen de Euromast en haar nieuwe project: Jamie's Italian. De eerste Nederlandse vestiging opent in oktober in de Markthal. “Dankzij de eigenaar van de Euromast Brotherhood Holding BV kan ik me in dit nieuwe avontuur storten. Samen met Willem Tieleman ben ik eigenaar van Italian Food Concepts. Na Rotterdam volgen andere steden in Nederland en uitbreiding in



Duitsland en België. Spannend, maar ik ben er van overtuigd dat ook dit een succes wordt.” Souad verbleef voor een intensieve training wekenlang bij Jamie Oliver in Londen. “Ik heb een prachtig vak. Of er dan helemaal geen nadelen aan zitten? Het enige moeilijke is een goeie balans tussen werk en privé te vinden. Mijn werk was altijd alles maar sinds ik een dochter heb, staat zij bovenaan. Het is een dagelijkse uitdaging om alles te combineren, maar die ga ik met alle liefde aan.”

WWW.EUROMAST.NL