



V.l.n.r. Michiel Rap, Diana Bartels, Mirjam van Reek



Bilderberg Europa Hotel Scheveningen wil beste conferentiehotel van Den Haag worden

Wow-effect creëren

Samen met de klant het script schrijven, daarna de organisatie van een zakelijke meeting tot in de kleinste details regisseren. Zo staat het team van Bilderberg Europa Hotel Scheveningen erin, binnen een streven om deze innovatieve accommodatie tot het beste conferentiehotel van Den Haag te laten uitgroeien. Geen geringe ambitie, maar het niveau waarop gastheerschap hier wordt ingevuld, mag verbazingwekkend heten.

Tekst Aart van der Haagen - **Fotografie** Aart van der Haagen, Bilderberg

Bilderberg Europa Hotel Scheveningen, een bekende locatie op een centraal punt in één van de meest vooraanstaande badplaatsen van Nederland. Het exterieur biedt een vertrouwde aanblik, het interieur ging vorig jaar volledig op de schop. Sinds de renovatie straalt het de ambiance uit die bij een modern conferentiehotel past, maar dan wel doorspekt met verrassende elementen, zoals het bistro-achtige restaurant Salt. Een voorspellende naam, die echter veel aan de verbeelding overlaat. "Vanuit een natuurlijke link met de zee hebben we zo'n zeventig verschillende soorten

zout verzameld, zelfs uit India, Peru en Iran", vertelt Michiel Rap, Food & Beverage Manager. "Daarmee zorgen we voor unieke smaakervaringen, die we in een concept van tasting and sharing kunnen gieten, dus het delen van gerechten."

BEÏNVLOEDT STEMMING

General Manager Diana Bartels haakt daarop in: "Het past binnen onze formule 'Colour your event', waarbij we alles afstemmen op het gezelschap, het bedrijf, de branche en/of een speciaal thema. Zo bevat onze Scheveningen-zaal nu een wand

met 2.000 instelbare kleuren om de juiste sfeer te creëren. Licht beïnvloedt de stemming nadrukkelijk, daarom werken we tevens met een Philips-daglichtsysteem, dat allerlei modules telt. 's Morgens begint het gezelschap lekker fris en alert dankzij een wake-up light, daarna schakelen we bijvoorbeeld over naar een speciale wintintensiteit die de concentratie bevordert." Er is meer. "Naast onze eigen faciliteiten, zoals een zwembad, een sauna, een Turks stoombad, een wellness- en een fitnesscenter, beschikken we over een uitgebreid netwerk van partners die bijzondere activiteiten aanbieden, zoals suppen, powerboat-varen, powerkiten, Expeditie Robinson en een gps-tocht door de duinen", aldus Mirjam van Reek, Director of Sales bij Bilderberg Hotel Europa Scheveningen, dat overigens zeven grote zalen en vier subzalen heeft. "We zitten hier precies 198 voetstappen bij het strand vandaan, waarvoor we hardlooptroutes beschikbaar hebben."



ZELF OP SMAAK BRENGEN

Terug nog even naar eten en drinken, naar het concept dat binnen de keuken - traditioneel een belangrijke pijler van Bilderberg - te boek staat als 'Food Experience'. "Bijvoorbeeld letterlijk smoothies kleuren naar het thema van het evenement of de gasten zelf onze Rockstyle Brownies op smaak laten brengen met zeezout, Himalayazout, etcetera", zegt Rap. "Vaak ligt de focus bij meetings op het vergaderen zelf en vormt het eten en drinken slechts ondersteuning. Wij geven dat een veel belangrijker rol. Het kan in wezenlijke mate bijdragen aan de dynamiek, bijvoorbeeld bruisend of themagerelateerd." Bartels: "Bij een medisch congres over insuline richtte de keuken zich sterk op voedingswaarden. Voor een ander gezelschap hebben we een keer de Europaboulevard voorzien van een negen meter lang buffet met verschillende kleuren fruit, wat het idee van regenboog gaf. Dat zorgde echt voor een wow-effect. Wij verrassen de gasten telkens weer."

MAÎTRE B'

Lovende reviews spreken boekdelen, net als het feit dat Bilderberg Europa Hotel Scheveningen met succes meedoet aan een verkiezing van Nederlands beste

conferentiehotel (georganiseerd door MeetingReview) en binnen de categorie L (large) in de kopgroep zit. "Wat heel veel klanten waarderen, is dat wij bij meetings altijd een Maître B' inzetten: een personal assistant, die de organisator gedurende de hele dag ontzorgt en altijd direct in de buurt blijft", vertelt Van Reek. "Deze regelt natuurlijk zaken als licht, geluid, audiovisuele voorbereiding en catering, maar luistert ook heel goed en biedt on-top-service. Voorbeelden? Laatst bleek iemand in het gezelschap net vader geworden, dus kwam er beschuit met muisjes. Een andere keer raakte de dagvoorzitter zijn bril kwijt en haalden we snel een andere aan de overkant." Rap: "Het gaat om het voorzien in latente behoeften, herkennen wat nodig is, soms zelfs al voor de gast het doorheeft. Zien we iemand verbrand door de zon binnenkomen, dan leggen we een flesje after sun op de hotelkamer klaar."

KLAAGVRIJE VRIJDAG

"Denk niet dat het om uitzonderingen gaat: wij vinden dit vooral heel leuk om te doen", stelt Bartels. "Je kunt het mooiste hotel hebben, maar de medewerkers maken het verschil, zij drukken hun stempel op het gastheerschap dat wij zo voorstaan. Om die

redenen zorgen wij hier heel goed voor elkaar. Sinds begin 2017 draait hier een project onder de naam 'De leukste werkplek achter de duinen'. Verdeeld in teams mochten onze mensen hun gedroomde omgeving formuleren en na filtering met concrete, thematische voorstellen komen. Eén van de resultaten is het invoeren van 'Klaagvrije vrijdag', een andere het inzetten van 'You're my star'-kaartjes om een collega vanwege een bepaalde aanleiding een blijk van waardering te geven. Overigens gebruiken we vergelijkbare kaartjes om voor onze gasten een persoonlijke boodschap op hun kamer achter te laten, die inhaakt op wat mensen ons vertellen over hun reden om ons hotel te bezoeken. Zulke aandacht wordt zeer gewaardeerd." Dat eerder dit jaar een medewerker een Warme Douche bij het televisieprogramma Tros Radar ontving, zegt ook wel iets. Bilderberg Europa Hotel Scheveningen tilt gastheerschap naar een bijzonder niveau, telkens weer op een verrassende manier en altijd met een oprechte glimlach.

www.bilderberg.nl