



De Keizerskroon is Bilderberg Hotel van het Jaar 2017

# Processen durven loslaten

Als je in je dagelijkse routine alles keurig voor elkaar hebt, word je nog niet zomaar Bilderberg Hotel van het Jaar. Dankzij bijzondere prestaties in 2017 sleepte Bilderberg Hotel De Keizerskroon in Apeldoorn die titel voor de tweede keer in de wacht, dus mag je veronderstellen dat het zijn processen optimaal beheer(s)t. Daarin schuilt juist niet het verschil.

Tekst Aart van der Haagen

**O**ké, de unieke ligging naast Paleis Het Loo geeft Bilderberg Hotel De Keizerskroon absoluut extra cachet, maar dat aspect en een verzorging van de gasten op niveau vormen slechts een deel van het onderscheidend vermogen. In 2014 ging de titel Bilderberg Hotel van het Jaar al naar Apeldoorn en in 2017 opnieuw, bovendien werd het eigen Restaurant Kingstreet in het recente verleden uitgeroepen tot populairste eetgelegenheid in deze 'koninklijke' plaats. "De award vanuit onze hoofdorganisa-

tie krijg je toegekend op basis van gasttevredenheid, betrokkenheid van de medewerkers en financieel resultaat", vertelt Carla Maessen, General Manager van Bilderberg Hotel De Keizerskroon. "Dat laatste geldt bij ons eigenlijk niet eens als een speerpunt. Wij geloven erin dat wanneer je de eerste twee elementen op orde hebt, een financieel gezonde positie vanzelf komt." De gemiddelde waardering van gasten ligt op een 8,5. Zij ervaren een bijzondere beleving en dat zit vaak in kleine dingen, zoals een ideeënbord om suggesties op te schrijven, complimentenkaartjes om te versturen en de mogelijkheid om een kijkje in de keuken te nemen. Toch moeten we het onderscheid dieper zoeken.

## VRIJER ACTEREN

Volgens de General Manager ontwikkelde Bilderberg Hotel De Keizerskroon onder begeleiding van trainingsbureau House of Hostmanship - met als lijfspreuk 'de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn' - een opmerkelijk traject. "Het komt erop neer dat je leert om je processen op bepaalde momenten los te laten. Je richt je dan niet op jezelf, maar op het belang van de ander, waarbij je vrijer gaat acteren. Natuurlijk kun je niet zomaar alle processen overboord zetten; koude koffie maak je niet zomaar goed met een vriendelijke houding. Wij hebben echter binnen de organisatie een klimaat geschapen waarin iedereen verantwoordelijkheid mag en moet nemen om spontaan op situaties in te spelen. Als nieuwe gasten kletsnat van de regen binnenwandelen, kun je netjes volgens procedure de check-in uitvoeren, maar het wordt erg gewaardeerd wanneer je eerst even een handdoek haalt om hen in de gelegenheid te stellen





zich af te drogen. Wanneer burens ochtends zonder jus d'orange voor het ontbijt zitten en bellen of het misschien via ons geregeld kan worden, is het antwoord gewoon; ja natuurlijk. Daarna kijken we wel hoe we het precies gaan oplossen. Het vergde in het begin best een omschakeling voor onze mensen om vanuit die vrijheid te werken, maar het blijkt superleuk om te doen en dat beleven de gasten ook zo. Overigens begint alles met welzijn binnen ons team, daarom geven we iedereen de ruimte om zich te ontwikkelen en te ontplooiën. Als je gastvrij naar jezelf en vervolgens je collega's bent, lukt dat richting de gasten ook veel beter."

#### HOE HEURT HET EIGENLIJK?

Vanuit een positieve benadering concentreert Bilderberg Hotel De Keizerskroon

zich op zijn dna en op zijn sterke punten. "Wat aandacht krijgt, dat groeit", glimlacht Maessen. "Wij houden onszelf altijd voor ogen dat een gast die de deur uit loopt, morgen graag moet willen terugkomen. Sterker nog, wij vinden het gaaf om daarin inspirerend op te treden, om Nederland gastvrij te maken. Dat doen we via een aantal modules, zoals het Etiquettediner, speciaal voor de zakelijke markt. Het gezelschap gaat heerlijk eten en krijgt op een aansprekende, tastbare manier uitleg over de gewoonten en gebruiken die daarbij officieel gelden. 'Hoe heurt het eigenlijk?', dus. Als je met iemand staat te praten, neem dan niet samen tegelijk een hap uit een bitterbal. Jasjes uit tijdens het diner? Hoe gezellig ziet het eruit met een wit tafellaken en allemaal witte overhemden?" De General Manager verzorgt zelf een

kick-off workshop, die op inspirerende wijze inzicht geeft in hoe Bilderberg Hotel De Keizerskroon met gastvrijheid omspringt.

#### RUN YOUR HOTEL

Verhelderend werkt de module Hostmanship. "Dan ga je in tweetallen op safari langs winkels, waar je een opdracht uitvoert en de bezoeken beoordeelt op basis van de Hostmanship-principes. Misschien doet zo'n ondernemer alles keurig volgens het boekje, maar geef je hem toch slechts een 7, omdat hij zich bijvoorbeeld niet goed in de situatie van de klant inleeft. We vervolgen zo'n dag met een Experience Tour als kennismaking met ons hotel achter de schermen en daarna leert het gezelschap via een trainer de ervaringen in praktijk te brengen." Een stap verder gaat de tweedaagse module Run your hotel. "Daarin lopen de zakelijke gasten zelf actief mee binnen alle afdelingen, van keuken, receptie en bediening tot housekeeping en directie. Zo halen we de cursisten uit hun comfortzone. Iedereen is gelijk; de normale rollen in het dagelijks leven doen niet ter zake en je kunt dus geen machtspositie gebruiken. Je leert jezelf kennen en werkt aan teambuilding, waarbij je heel veel lol met elkaar beleeft. De tweede dag van deze module staat nog meer in het teken van bewustwording. Je krijgt dan feedback van de afdelingshoofden. Best confronterend, maar het legt een basis om verder te bouwen." Kortom, gasttevredenheid vormt niet het geheim van Bilderberg Hotel De Keizerskroon, maar juist een transparant verhaal dat inspirerend werkt. Dat mag best onderscheiden worden...

[www.bilderberg.nl](http://www.bilderberg.nl)

