

Simon Vincent is area president Europe van Hilton Worldwide en verantwoordelijk voor 230 hotels onder zes 'merken' met meer dan 35.000 man personeel in 31 landen. De duizendpoot spreekt over Roberto Payer, de toekomst van Hilton in Europa en de verborgen tuinen van Amsterdam.

EUROPESE PRESIDENT OVER AMSTERDAM

'De loyaliteit van Roberto Payer is uniek'

OPRICHTER Conrad Hilton begon zijn carrière in 1919 met een hotel met veertig kamers in een klein stadje in Texas, Verenigde Staten. Inmiddels heeft het bedrijf meer dan 3800 hotels in 91 landen die samen een tijdzone overbruggen van 24 uur. Istanbul had in 1955 de eer om als eerste buiten de VS een Hilton te mogen verwelkomen. Daarna ging het snel: inmiddels staan er meer dan 230 hotels op het Europese continent en komen er tot 2016 nog eens 130 bij.

Waarom is Hilton zo succesvol?
Simon Vincent: 'Door zijn

leiderschap, vasthoudendheid en innovatie heeft Conrad Hilton ervoor gezorgd dat Hilton een van de meest gerespecteerde merken ter wereld is. Het succes komt doordat we zowel luxe en comfort bieden als betaalbare hotels, allemaal op basis van uitstekende service.

Als je onze sterke merken combineert met het effect van de wereldwijde marketing, sales en distributie, is het geen wonder dat ontwikkelaars graag met Hilton samenwerken. We waren de eerste die in de jaren veertig televisies plaatsten in de kamers van Roosevelt Hilton in New York en de eerste die het concept van een vliegveldhotel

neerzette door San Francisco Airport Hilton te openen: een hotel met 380 kamers. Ook in de jaren tachtig en tot op de dag van vandaag bleven en blijven we innoveren.'

Wat zijn de plannen in Europa?

'Er zitten 130 hotels in twintig landen in de pijpleiding, die samen voor 11.000 banen zorgen. We geloven echt dat Hilton Worldwide het beste hotelbedrijf is om in te verblijven, bij te werken en in te investeren. Loyaliteit van onze gasten, het personeel en general managers is onze prioriteit nummer één.'

En is Roberto Payer loyaal genoeg?

'Boven alles is het Roberto Payer die ervoor zorgt dat Hilton Amsterdam zo'n goed hotel is. Hij werkt er al dertig jaar, waarvan twintig jaar als general manager. Dat maakt hem de langzittende general manager van Europa. Zijn ervaring en loyaliteit zijn tegenwoordig bijna uniek en samen met zijn energie en stijl creëert hij een



heel speciale sfeer in en rond het hotel. Daarbij is hij heel gepassioneerd bezig met het opleiden van talenten. Veel van onze meest succesvolle general managers en senior teamleden hebben onder Roberto gewerkt. Zijn inzet blijft gelukkig niet onopgemerkt; Roberto is diverse keren in Italië en Nederland geëerd met verschillende titels.'

Wat zijn de plannen in Nederland?

'Natuurlijk is DoubleTree by Hilton Amsterdam Centraal Station net geopend; onze eerste Double Tree in Nederland. Ons zevende hotel in het land is Hilton Garden Inn Leiden en eind 2013 opent Waldorf Astoria Amsterdam waarvoor zes grachtenpanden



Simon Vincent heeft als area president Europe 230 hotels onder zijn hoede.

(dit in verband met de vele zelfmoorden, red.). De laatste keer had de band U2 de eer. Terugkijkend daarop was dat voor mij echt een memorabel moment.'

Hoe denkt u over de huidige hotelwereld?

'De gastvrijheidsbranche blijft een sterke industrie en ook Hilton Worldwide groeit. Ondanks de uitdagende economische situatie blijven we nieuwe hotels openen en zijn we over het algemeen optimistisch over de toekomst. Omdat we heel snel groeien, is het aantrekken van talent belangrijker dan ooit tevoren. Mede daarom positioneren we de hotelbranche dan ook als een markt waar je een goede en waardevolle carrière in kan maken.'

'Binnen Hilton werken heel veel mensen in hooggeplaatste posities die onderaan zijn begonnen. Inmiddels zijn het general managers die de dagelijkse leiding hebben over een heel hotel. Onze man in Amsterdam, Roberto Payer, is daar een mooi voorbeeld van.'

worden gecombineerd. En het nieuwe Hilton Amsterdam Airport Schiphol opent medio 2015.'

'We zien veel kansen voor onze merken Hilton Garden Inn en Hampton by Hilton en we investeren veel in al bestaande hotels. Hilton Rotterdam wordt bijvoorbeeld op dit moment helemaal gerenoveerd.'

Welke positie neemt Hilton Amsterdam in?

'Hilton Amsterdam is een van onze *heritage hotels* en deel van onze *flagship brand*. Het heeft een sterke positie in de Amsterdamse hotelmarkt, onder andere door de unieke locatie en de aanwezigheid van een van Amsterdams beste restaurants: Roberto's Restau-

rant. Bovenal ligt de kracht van het hotel in het personeel onder leiding van Roberto Payer.'

Bezoekt u Amsterdam wel eens?

'Ik werk vanuit Londen, maar ik reis erg veel. Ook naar Amsterdam. We houden er soms vergaderingen en ik zal hier vaker komen naarmate Waldorf Astoria Amsterdam vorderingen maakt. Ik bezoek de stad niet alleen bedrijfsmatig, ik kom er ook graag privé. Het is een van mijn favoriete Europese steden door de unieke sfeer en geschiedenis. Ik hou van het gevoel van vrijheid als je door de stad fietst en musea, cafés en winkels bezoekt. Vorig jaar heb ik de Open Tuinen Dagen mee mogen maken. Echt ongeloof-

lijk hoeveel mooie tuinen verborgen liggen achter gesloten deuren'

Wat was het meest memorabele moment van uw carrière?

'Dat was vorig jaar nog. We hielden een conferentie in Istanbul voor alle general managers van Europa, het Midden-Oosten en Afrika. Het team van Hilton Istanbul had samen met de lokale autoriteiten geregeld dat we met driehonderd man te voet de Bosphorusbrug over konden lopen om zo geld in te zamelen voor een goed doel. Het komt echt maar heel zelden voor dat er over die brug - die de continenten Europa en Azië verbindt - gelopen mag worden