

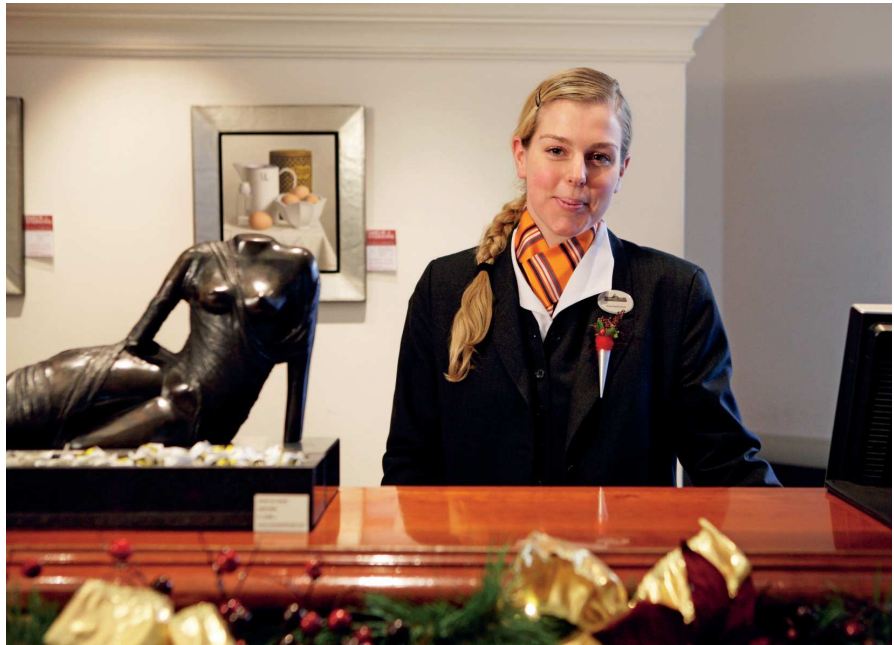
ELINE BEEKHUIZEN

Ze zijn het gezicht van een hotel, de oren en de ogen. Niets ontgaat hen, dus leuke verhalen genoeg. De eerste in de reeks van drie receptionistes: Eline Beekhuizen, shift leader van het Steigenberger Kurhaus Hotel in Scheveningen.

IEDEREEN die in dit hotel komt werken, doorloopt een 'weten waar je werkt-programma'. Ik ook, een jaar geleden. Je dineert in de Kurzaal, blijft overnachten en wordt behandeld als VIP. Na je verblijf doe je verslag van je bevindingen waar collega's weer van kunnen leren. Wat



mij is bijgebleven is dat ik werd begroet in het Engels. De receptioniste had waarschijnlijk net Engelstalige gasten geholpen. Wat mijn werk leuk maakt is van gasten te horen dat ze een fijn verblijf



hebben gehad.'

'Omdat het Kurhaus zich in een bepaald segment bevindt, gedragen gasten zich over het algemeen keurig. Maar soms nemen internationale gasten gebruiken en gewoonten van thuis mee, en die maken wel eens een enorme rommel van hun kamer. Over het algemeen blijft het daar wel bij. Het belangrijkste is dat we eigenlijk nooit 'nee' zeggen, 'alles kan

hier' en als het echt niet kan, bieden we een alternatief aan. Veeleisende gasten begeleid ik het liefst zelf van a tot z, zodat ze één aanspreekpunt hebben. En ik blijf altijd vriendelijk, totdat ze gaan beledigen of persoonlijk worden. Dan ben ik er snel klaar mee.'

Extra

'Wat me echt bijblijft, zijn de grote evenementen die hier

worden georganiseerd, zoals de Dutch Dance Events. Dan is het hele hotel in rep en roer. Wij doen de planning, de ontvangst en verzorgen de garderobe. Verder ontvangen we vaak delegaties van ambassades en de overheid. Deze gasten hebben vaak veel extra wensen, zoals speciale bloemstukken, uitbundige fruitschalen, etc. Hier willen we uiteraard graag in voorzien. Deze speciale gasten worden officieel ontvangen en de voorbereidingen zijn vaak uitgebreid. We krijgen ook soms opmerkelijke verzoeken. Zo hebben we eens meegewerkt aan een huwelijksaanzoek, inclusief het afleiden van de toekomstige bruid zodat ze uiteraard van niets wist. Omdat je als receptioniste het gezicht van het hotel bent, geef ik behoorlijk veel geld uit aan make-up. Ik vind het uiterlijk van groot belang voor mijn baan. Gelukkig ben ik gezegend met een mooie huid en heb nooit last van pukkels.'

Het Steigenberger Kurhaus Hotel

Het oorspronkelijke Kurhaus, ontworpen door de architecten Johann Friedrich Henkenhaf en Friedrich Ebert, opende op 11 juli 1885. Na brand, verbouwingen, renovaties en een sluiting, opent het huidige Kurhaus in 1979. Vanaf dan wordt het hotel gemanaged door de Steigenberger Hotel Group. In het gastenboek staan bekende namen als Prinses Wilhelmina, Grace Jones, Marlène Dietrich en natuurlijk de Rolling Stones, die het gedenkwaardige concert in 1964 in de Kurzaal gaven, waarbij de fans na 4 nummers de zaal compleet afbraken en het concert moest worden gestopt. Het Kurhaus is het enige hotel in Nederland dat onder de luxe hotelketen Steigenberger Hotel Group valt.

Steigenberger Kurhaus Hotel, Gevers Deynootplein 30, Scheveningen
www.kurhaus.nl

CARIEN VREE

Ze zijn het gezicht van een hotel, de oren en de ogen. Niets ontgaat hen, dus leuke verhalen genoeg. De tweede in de reeks van drie receptionistes: Carien Vree, receptioniste van InterContinental Amstel Amsterdam.

'DE reputatie van het hotel en het InterContinental trokken mij aan en dus deed ik een open sollicitatie.

Toen ik werd aangenomen ben ik begonnen in de brasserie en de bar en sinds vorig jaar werk ik als receptioniste.

Het is weer eens wat nieuws en ik werd intern erg goed begeleid. Als gast krijg je als eerste te maken met de conciërges; zij nemen de jas aan. Wij checken de gast in en uit en zijn het aanspreekpunt. Maar als de vragen en eisen echt uniek worden,



kom je weer bij de conciërges terecht. Zij zijn allemaal aangesloten bij Union Internationale des Concierges Hotels 'Les Clefs d'Or', een internationaal netwerk. Zo zijn we in staat aan de meest eigenaardige en moeilijke eisen te voldoen. Een merk kaars dat in Nederland niet te verkrijgen is, of een merk chips, gasten die privé willen shoppen bij een bepaalde winkel –na sluitingstijd dus–,

museumkaartjes die 's nachts geregeld moeten worden. Door intensief samen te werken met alle afdelingen kunnen we aan alle bijzondere aanvragen voldoen.'

Theaterspel

'We werken 's nachts met z'n drieën. Dan ben ik ook verantwoordelijk voor bijvoorbeeld de roomservice, dus als dat nodig is, sta ik in de keuken te

kokkerellen. Dat maakt het ook zo leuk, die afwisseling.

De gasten die hier komen, zorgen ervoor dat ik iedere shift met plezier naar het hotel ga. Vooral als gasten iets te vieren hebben of een huwelijksaanzoek willen doen. Dan leef ik echt mee.

Er komen hier natuurlijk veel bekende mensen, die we overigens hetzelfde behandelen als iedere andere gast. Het is niet zo dat ik me helemaal opwind als er iemand komt waar ik fan van ben. Op mijn werk ben ik iemand anders. Altijd vriendelijk en altijd lachen. Het is een groot theaterspel waar je open, vriendelijk en gastvrij bent en schoon en verzorgd.

Uiteindelijk wil ik graag een keer in het buitenland werken. Doordat het Amstel bij de internationale keten InterContinental Hotels Group hoort, is het voor medewerkers makkelijk om door te stromen, als je dat wilt.'

InterContinental Amstel Amsterdam

Van 2005 tot en met 2009 ontving dit vijfsterrenhotel met sterrenrestaurant La Rive maar liefst 34 onderscheidingen, awards en benoemingen in diverse gidsen. Niet voor niets kozen en kiezen de bekendsten en rijksten der aarde voor een overnachting aan de Amstel. Koninklijke families, Maria Callas, Sergei Rachmaninov, The Rolling Stones, Madonna, U2, Paul McCartney, Tom Cruise, Bruce Willis, Rowan Atkinson, Shakira, Lionel Richie... In tegenstelling tot veel gebouwen van andere hotels, is dit pand gebouwd met een hotelfunctie. Een grand hotel. Dat was wat dokter Samuel Sarphati voor ogen had en dat is wat het is geworden. Helaas overleed Sarphati op 23 juni 1866, zodat hij de opening op 16 juli 1867 niet meer mee kon maken. **InterContinental Amstel Amsterdam, Professor Tulpplein 1, Amsterdam amsterdam.intercontinental.com**

SANNE OTTENS

Ze zijn het gezicht van een hotel, de oren en de ogen. Niets ontgaat ze, dus leuke verhalen genoeg. Derde in de reeks van drie receptionistes: Sanne Ottens, receptioniste van Sofitel Legend The Grand in Amsterdam.

TIJDENS een high tea met een vriendin in The Grand zag ik, met mijn oog voor detail, dat op alle asbakjes op dezelfde manier een doosje lucifers was gelegd. Toen dacht ik: hier moet ik werken!

‘Dat is bijna vier jaar geleden. Ik begon fulltime en was desk manager, nu werk ik part time aangezien ik een dochter heb gekregen.

Over een paar jaar hoop ik weer als desk manager aan de slag te kunnen gaan, want je maakt op die positie de leukste en meest bijzondere dingen mee.’



Vis op de kamer

‘Bij ons is iedere gast een vip, en soms zijn die vips unieke gevallen en hebben ze speciale verzoeken.’

‘Toen ik nog full time werkte had ik er zo een paar per week. Zoals zangeressen die ‘s nachts de boel op stelten zetten. Gek genoeg hebben we daar nooit klachten over gehad. Ik heb ook wel eens een hele nacht aan de balie staan kletsen met een

artiest. Verzoeken zijn er van een extra kussen tot een goudvis op de kamer of een kommetje water voor de luchtvochtigheid. Of een bepaald merk water dat niet in Nederland verkrijgbaar is.

Door ons netwerk aan te spreken, krijgen we alles voor elkaar. In The Grand kan alles.’

Grooming angels

‘Omdat we het gezicht van het

hotel zijn, is uiterlijk erg belangrijk. Er zijn strenge richtlijnen waar iedereen zich aan moet voldoen. Het haar mag niet langer zijn dan net boven de schouders, anders moet het in een knot.’

‘We dragen allemaal (dus ook de andere afdelingen) dezelfde kleur lippenstift van Chanel, dragen dezelfde schoenen en per afdeling dezelfde kleding.’

‘Alles is tot in de puntjes verzorgd en geregeld hier en daar hou ik van, ik heb dat nodig.’

‘Er lopen ook *grooming angels* rond. Dat zijn personeelsleden die de werknemers erop aanspreken als er iets niet in orde is met het uiterlijk.’

‘Ik was er ook een en ik had bijvoorbeeld een beautycase achter staan. Hierin bewaarde ik een scheersset voor de mannen of een paar zwarte sokken, voor als iemand die niet aanhad.’

Sofitel Legend The Grand

Tot 1648 deed het historische gebouw dienst als klooster, waarna het tot 1987 gebruikt werd als stadhuis van Amsterdam. Na een grondige renovatie werd het pand in 1992 in gebruik genomen als hotel The Grand. Sinds juni 2010 is The Grand in Amsterdam getooid met het Sofitel Legend-insigne. Om een Legend te worden moet het hotel voldoen aan strenge eisen betreffende plaats, geschiedenis en service. Dit is tevens nodig om uitgeroepen te worden tot Netherland's Leading Hotel tijdens de World Travel Awards (2 september 2011).

Daarbij opende eind 2009 ook nog eens een toprestaurant in het hotel: Bridges, geleid door chef-kok Aurélien Poirot.

Sofitel Legend The Grand, Oudezijds Voorburgwal 197, Amsterdam
www.sofitel-legend-thegrand.com