



#### 5.8.4 “...zülke sigaren...”

“Roken of niet roken in de horeca is altijd een gevoelig punt. Langzaamaan gaan we in de richting van een totaal rookverbod. Ondertussen hebben we al een aantal verdiepingen met rookvrije hotelkamers en we overwegen om, na de verbouwing, het ontbijtrestaurant ook rookvrij te maken. Het blijft een lastige afweging. Novotel is overwegend een zakenhotel en ontvangt gasten vanuit alle continenten. In bepaalde culturen wordt nog steeds veel gerookt. Wat haal je overhoop als dat ineens niet meer kan?” Aan het woord is de directeur van het Novotel in Rotterdam, Rudolph Schön-ingh. “We hebben trouwens ook eens een de wereldkampioenen baseball in huis gehad. Dat zijn de Cubanen en wat rookgedrag betreft, hebben ook die een rijke historie. Die mensen roken zülke sigaren. Omdat het gezelschap steeds van de ene naar de andere activiteit moest, bleven die sigaren op de asbakken liggen. Het zag hier werkelijk blauw! Het heeft lang geduurd voor die lucht er weer uit was.”

Vanaf de Van Brienoordbrug zie je het Novotel al liggen, met zijn 17 verdiepingen torent het hoog boven zijn omgeving uit. Het is in 1990 gebouwd, oorspronkelijk door een andere hotelketen, maar al tijdens de bouw is het pand overgenomen door Accor Hotels, die ook Sofitel, Mercure, Ibis, Etap en Formule I exploiteert. Aan het begin van de jaren 90 was het gebied rond het Brainpark, waar het Novotel ligt, nog volop in ontwikkeling. De locatie was echter ook toen al voortreffelijk: makkelijk bereikbaar, dicht bij het centrum, volop parkeergelegenheid en temidden van een bedrijven- en kennisterrein in ontwikkeling. Bij Brainpark I zijn inmiddels ook Brainpark II en III gekomen, PriceWaterhouseCoopers heeft een gigantisch pand neergezet en de Erasmusuniversiteit met de Rotterdam School of Management groeit gestaag door. Het gaat ook niet alleen om het aantal overnachtingen. “Vergeet niet dat we ook nog 900 m<sup>2</sup> ver-

gaderfaciliteiten hebben. Belangrijk is het om een loyaliteitsgevoel bij onze gasten te bereiken. Ze moeten zich welkom weten, ze moeten voortdurend het gevoel hebben dat wij blij zijn dat ze er zijn." Schöningh neemt zijn medewerkers dan ook eerder aan op uitstraling dan op diploma's. "Op de keycard die onze medewerkers krijgen als ze in dienst komen, staan de 'gedrageregels': professionaliteit uitstralen, elke gast en collega groeten, zorg voor je hotel en ben positief! Wanneer iedereen zich daaraan houdt, maak je een professionele indruk."

"Ik kaartte het daarstraks al even terloops aan dat we hier beneden gaan verbouwen. Het wordt allemaal transparanter, gelijkvloers, de grote tafels gaan er uit en we gaan meer privacy creëren voor onze gasten. We gaan daarbij ook wat doen voor de individuele zakelijke gast. Die zit vaak alleen in het restaurant. Speciaal voor hem gaan we plaatsen situeren rond een open keuken. Wanneer hij daar prijs op stelt, kan hij daar gaan zitten om te eten. Dan heeft hij iets te kijken. Het personeel gaan we ook extra trainen op deze mensen. In het voorbijgaan informeren of alles naar wens is, is eigenlijk niet toereikend. Even een kort praatje maakt het meteen een stuk gezelliger. En wanneer een gast zich bij ons prettig voelt, zal hij minder snel geneigd zijn om op zijn kamer of in de stad te dineren." Het Novotel is Partner van Rotterdam Topsport en de Marathon van Rotterdam, het fungeert als gasthotel voor internationale sportploegen en voor de marathonlopers. In de keuken weet men intussen wat de sporters wel en niet mogen hebben: koolhydraten zijn goed, maar kruiden en sausjes zijn uit den boze. "Je moet er toch ook niet aan denken dat een van de ploegen die bij ons logeert darmproblemen krijgt?" En directeur Schöningh? Is er nog genoeg uitdaging als straks de verbouwing afgerond is? "De grootste uitdaging is dan om het nieuwe concept succesvol verder te ontwikkelen en binnen Accor Hotels zijn er altijd nieuwe uitdagingen."

