



DEEL ONLINE



GASTVRIJHEID STAAT OF VALT MET MEDEWERKER

Resultaten halen en daar plezier in hebben; daar gaat het om volgens Maarten Markus, Managing Director Northern Europe bij NH Hotel Group. Het komt erop neer dat NH Hotel Group uitermate goed voor zijn medewerkers zorgt, zodat die de gast de optimale hotelervaring kunnen bieden.

NH Hotel Group heeft drie merken: NH Hotels, NH Collection en nhow. “Bij elk merk luisteren we goed naar onze gasten”, vertelt Maarten Markus. “We houden reacties op sociale media en reviews bij en geven deze door aan onze medewerkers. Of onze hotels worden gewaardeerd, staat of valt met hen – blijf medewerkers zorgen voor tevreden gasten. Als je vriendelijk wordt geholpen, til je minder zwaar aan een vlekje op het tapijt. Dat we het laagste ziekteverzuim van de hele horecasector hebben, zegt ook veel over de sfeer in onze hotels.”

TEVREDENHEID

Dat gaat niet zomaar, benadrukt Markus. “Om de werknemerstevredenheid bij te houden, sturen we jaarlijks een onderzoek uit. We krijgen een hoge respons, ruim 85%. Medewerkers zien dat er iets met hun antwoorden wordt gedaan. Gebleken kennishiaten lossen we op door gericht trainingen aan te bieden.

‘Vriendelijke, persoonlijke service is bij ons vanzelfsprekend’

Onze mensen trainen we op onze NH University of extern. Samen met het ROC hebben we House of Hospitality ingericht, waar ROC-leerlingen onder begeleiding van een docent in een van onze hotels praktijkervaring kunnen opdoen.”

Markus vervolgt: “Daarnaast voeren we ‘Time for You’-gesprekken: wat wil je met je loopbaan, en wat kunnen we voor elkaar betekenen om samen nog beter te worden? Je krijgt alle gelegenheid om je te ontwikkelen binnen het bedrijf. De nieuwe moedermaatschappij Minor International biedt ook nieuwe loopbaanperspectieven.”

KORTE LIJNEN

Er bestaat volgens Markus geen grote afstand tussen de leiding en de overige medewerkers. “Ik ga zelf zo veel mogelijk in hotels langs om te horen hoe het met medewerkers gaat. We houden regelmatig personeelsevenementen, zoals een jaarlijkse sportdag met medewerkers uit twaalf landen, maar ook borrels en barbecues. Verder bieden we goede harde en zachte voorwaarden, zoals een eindejaarsbonus – als onder andere de kwaliteitsdoelstellingen worden gehaald. Werknemers kunnen wereldwijd met korting naar hotels van NH en mogen hun vrienden en familie scherpe tarieven aanbieden. Het zijn allemaal bouwstenen die samen zorgen dat je resultaten haalt, en daar plezier in hebt.” ■