

Aandacht is de nieuwe luxe

Bilderberg is een hotelgroep die bekend staat om fraaie gebouwen op schitterende locaties. Commercieel directeur Arlette Gilbert noemt echter haar medewerkers als de grootste onderscheidende factor. “We willen dat onze gasten met een glimlach de deur uitlopen. De enigen die deze belofte waar kunnen maken, zijn onze medewerkers: zij hebben immers contact met gasten. Daarom heeft Bilderberg de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in technologie om de bedrijfsprocessen te digitaliseren.

De reserveringen, beschikbaarheid van kamers, noem maar op: alle handelingen verlopen nu via één en hetzelfde systeem. We zijn nu veel beter in staat om gasten via het juiste kanaal op de juiste tijd tegen de juiste prijs het juiste aanbod te doen. Belangrijker nog: dankzij de digitalisering hebben onze mensen meer tijd en energie voor waar we ons al meer dan

honderd jaar in onderscheiden: persoonlijke aandacht.”

De portfolio van Bilderberg bestaat uit twaalf hotels in Nederland. “Ieder hotel is een familie op zich”, zegt Gilbert. “Ze zijn verbonden door hun passie voor het gastheerschap. Dat is meer dan een ambacht: het zit in je DNA of niet. We zien dat onze teams langer dan gemiddeld in de hotellerie bij elkaar blijven. Sommige mensen werken al meer dan 25 jaar bij ons. Dat zorgt voor ervaring, stabiliteit en het plezier dat je altijd terugziet in goed op elkaar ingespeelde teams. We moedigen aan dat iedere medewerker met ideeën komt om het gasten nog beter naar de zin te maken. Of je nu manager bent of medewerker in het restaurant: als je invloed uit kunt oefenen op de manier waarop je werkt, maakt je dat veel gelukkiger dan een voorgeschreven concept tot op de letter te volgen.” ■



DEEL ONLINE