

algemeen

De lastigste klant van het hotel

Agnes Goyvaerts

24-06-2000

Ze leren hoe ze zich ongemerkt van een drankje kunnen ontdoen, hoe ze een defect aan de televisie kunnen veroorzaken en om middernacht voorwenden dat ze hun sokken zijn vergeten. 'Mystery shoppers' heten ze, en ze doen de ronde van de grote hotels om te controleren of die wel aan de standaard beantwoorden. Lastig zijn hun opdrachten.

Het is helemaal niet zo dat iedereen nu in een design hotel wil logeren, zegt Ernst Aben, managing director bij **Bare Associates** International. Er zijn nog een hoop mensen die vaak op zakenreis moeten, en die willen vooral dat ze alles blind op de vertrouwde plaats vinden; dat de pantoffels niet de ene keer in de kast en de andere keer in de badkamer staan. Grote bedrijven werken vaak met een vaste hotelgroep, omdat ze weten dat hun personeel beter presteert als het goed slaapt en alle voorzieningen heeft. Die mensen willen nu net niet verrast worden met gadgets en stijl-fantasietjes.

Omdat de concurrentie tussen hotelgroepen groot is en het vooral met service is dat het verschil wordt gemaakt, moet die optimaal zijn. Mystery shoppers worden ingehuurd door een hotel, een groep of een keten om incognito tot in de kleinste details te noteren hoe een hotel functioneert. Meestal slapen ze er één nacht, maar het rapport begint al bij de reservatie: hoe snel en efficiënt worden ze geholpen, hoe vlot gaat het via internet, werden alle mogelijkheden en tarieven uitgelegd, enzovoort. "Eén overnachting, zegt Ernst Aben, betekent in werkelijkheid vier à vijf uur slapen. Want dit is echt werken." Alles wat kan worden gecheckt, moet worden gecheckt." Hij toont me een dik pak papier dat de inspecteur moet invullen. De vragen gaan van: Hoe vaak gaat de telefoon over voor hij wordt beantwoord? en Hoe proper was de spiegel in de badkamer? tot Waren de schoenen van de portier gepoetst? Soms moet een handje worden toegestoken. Een inspecteur keert bijvoorbeeld de batterijen om in de afstandsbediening van de televisie en belt vervolgens de receptie om een defect aan zijn tv te melden. Hoe snel wordt dit euvel verholpen?

"De normen kunnen verschillen van de ene hotelgroep tot de andere en van land tot land. Onze taak is om te zien dat de standaard zo goed mogelijk wordt ingevuld. Amerikanen willen in het restaurant bijvoorbeeld heel snel geholpen worden. Wij chronometreer wanneer de kelner voor het eerst aan tafel komt, na hoeveel seconden of minuten de drank komt, het voorgerecht, enzovoort. Een Amerikaan zal in Europa soms ongerust op zijn rekening zitten te wachten, terwijl een Europeaan in Amerika het gevoel heeft dat hij wordt buitengekeken. We moeten dus ook een beetje rekening houden met het soort publiek dat het hotel over de vloer krijgt." Mystery shoppers nemen dus ook alle gedaanten aan: man, vrouw, homo, oud, jong, om te controleren hoe er wordt gereageerd. Aben: "Als in een zakenhotel tien mannen en één vrouw aan de receptie komen, wordt die vrouw niet zelden genegeerd, omdat men denkt dat ze "bij iemand hoort. En het is ook interessant om te zien hoe op een homokoppel wordt gereageerd, of hen een king-size bed wordt aangeboden, en wat dies meer zij."

"Wat wij nooit doen, is vergelijken. We zeggen bijvoorbeeld nooit: Sheraton is beter of slechter dan Hilton. We geven geen waardeoordeel. Ons werk is bedoeld om het hotel in zijn soort optimaal te laten functioneren."

"Kijk", zegt hij, "in dit hotel (we zitten in Le Plaza in Brussel, AG) komen bijvoorbeeld veel crews van luchtvaartmaatschappijen. Die mensen slapen op onregelmatige uren. Het is dus heel belangrijk dat er 's morgens niet op de deur wordt geklopt door het kamermeisje. En zeker geen vier keer."

Ook bar, restaurant en room service moeten gecontroleerd worden. Een inspecteur/trice moet een heel solide maag hebben en/of enkele truuks leren. "Per bezoek moet je in de bar minstens 4 à 5 drankjes bestellen en liefst cocktails drinken, wijn bij het eten en af en toe een fles champagne op de kamer om te zien of die correct wordt geserveerd. Op de kamer is het relatief makkelijk om je van overvloedig eten en drinken te ontdoen. In de opleiding wordt wél geleerd welke dingen je bijvoorbeeld niet in het toilet mag kieperen omdat ze blijven bovendrijven. In de bar is het iets moeilijker. Je moet al eens met je drankje naar het toilet lopen, of buiten gaan telefoneren en het stiekem in een bloempot gieten. (Lacht) Als je in een hotelbar komt en de planten hangen slap, is er waarschijnlijk net een mystery shopper langsgeweest."

Hoe meer sterren het hotel heeft, hoe lastiger de shoppers zich gaan gedragen. "In een vijfsterren mag 'neen' eigenlijk niet bestaan. Als ik om middernacht vaststel dat ik mijn sokken ben vergeten, moet er iemand de stad in om sokken te gaan zoeken", zegt Aben. Of toch. Ze moeten wel 'neen' kunnen zeggen. "Als er een telefoontje komt van buiten het hotel om te vragen of mevrouw Goyvaerts hier logeert en in welke kamer, om een pakje te laten afgeven, dan mag de receptie daar niet op antwoorden. De privacy van de gasten moet beschermd worden. En bovendien, wie zegt dat het geen bombrief is?"

Agnes Goyvaerts

© 2000 Uitgeverij De Morgen NV

