

# Koninklijke gastvrije gebaren

Publicatie: april 2013



Dit is een gratis publicatie van  
Van Spronsen & Partners horeca - advies

**VAN SPRONSEN  
& PARTNERS**  
horeca - advies

## Even voorstellen...

### Van Spronsen & Partners horeca-advies

De Van Spronsen & Partners Groep is 26 jaar actief in de horeca- en leisurebranche op het gebied van horeca-advies, horeca-administratie, horeca-salarisadministratie en trainingen. Onder het motto "Anders denken, anders doen" stellen wij de opdrachtgever en zijn doel centraal.

Werkzaamheden van horeca-advies bestaan voornamelijk uit het uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken, bedrijfsdoorlichtingen en rendementsverbeteringen, het ontwikkelen van nieuwe horecaconcepten, het opstellen van marketing en communicatieplannen en het geven van management-ondersteuning.

De organisatie inspireert de branche middels – gratis – publicaties omtrent trends (via [www.horecatrends.com](http://www.horecatrends.com)) en de branche-onderzoeken, (deze zijn te vinden op [www.spronsen.com](http://www.spronsen.com)). Daarnaast publiceren wij jaarlijks enkele onderzoeken zoals 'De Meest Gastvrije Stad' en 'Een rondje terras'.

Kijk voor meer informatie over onze andere afdelingen op [www.salaris-spronsen.nl](http://www.salaris-spronsen.nl), [www.rollemapartners.nl](http://www.rollemapartners.nl) en [www.training-spronsen.nl](http://www.training-spronsen.nl)

**VAN SPRONSEN & PARTNERS**  
gastvrije trainingen

**VAN SPRONSEN & PARTNERS**  
horeca - salarisadministratie

**ROLLEMA & PARTNERS**  
horeca - administratie

De klant is koning, een bekende uitspraak. Zeker in de horeca doen we er alles aan om onze gast als een koning te behandelen. Gastvrijheid met een koninklijk tintje! We hebben op onze vorige uitgave van 'Kleine gastvrije gebaren' leuke reacties gehad. We schrijven deze publicaties om de horeca praktische voorbeelden te geven die snel en simpel zijn toe te passen. Geen ideeën waarvoor de hele tent op z'n kop moet. Gastvrijheid zit hem met name in de kleine gebaren. Vaak ook in de gebaren van de individuele medewerker bij een bedrijf. Zo plaatste het hotel waar wij een aantal jaren op vakantie zijn geweest, de knuffels van mijn meiden elke keer op een andere manier op het bed. Dus elke keer renden ze naar de kamer om te kijken hoe de knuffels waren neergelegd. Groot was de teleurstelling toen het betreffende kamermeisje er niet meer bleek te werken... bottomline: maak gebruik van de creativiteit van uw medewerkers maar zorg er wel voor dat een leuk gebaar wordt gestandaardiseerd.

Dat ons koningshuis ook van gastvrije gebaren houdt, blijkt wel uit het onderstaande artikel uit het Reformatorisch Dagblad. Een mooi gebaar van willekeurige vriendelijkheid (trend: random acts of kindness). Hopelijk kunnen wij u tot gastvrije gebaren inspireren.

Marjolein van Spronsen

### Prins Willem-Alexander betaalt rondje in Sevenums café

22-02-2013 13:43 | Redactie digitale media



Prins Willem-Alexander. Foto ANP

Prins Willem-Alexander heeft de rekening betaald van een man die in een café een rondje gaf, nadat bekend was geworden dat koningin Beatrix eind april de troon zou afstaan ten gunste van haar zoon. Dat meldt de NOS.

Foppe ten Broek was in een café in Sevenum, toen koningin Beatrix haar aftreden aankondigde. De man uit Panningen gaf een rondje en vertelde er een anekdote bij.

Op 30 april 1980 gaf een goede vriend van hem een rondje in een Panningens café ter gelegenheid van de inhuldiging van koningin Beatrix. De man stuurde vervolgens de rekening naar het koninklijk huis en kreeg het bedrag uitbetaald.

Ten Broek besloot het kunststukje van destijds te herhalen en met succes. Hij kreeg het bedrag van 97, 20 euro netjes bijgeschreven door Zijne Koninklijke Hoogheid prins Willem-Alexander.

Bron: Reformatorisch Dagblad



## Kleine ruimtes met alles erop en eraan

Als de Koninklijke familie ergens verblijft is dit vaak in een hotel met een persoonlijke touch. Oude gebouwen met een klassieke twist. Momenteel zien we wereldwijd dat er steeds meer oude gebouwen, ook in minder goede wijken in een stad, worden verbouwd tot een hotel. Zo ook het New Majestic hotel in Singapore, onderdeel van de 'Unlisted Collection' hotels. In de Chinese wijk werd dit boetiekhotel gecreëerd. Alle kamers hebben een andere vorm en hebben een simpele inrichting met topproducten en een mix van vintage en design. Alle kamers hebben een muurschildering. Dit blijft een mooi middel om een unieke en persoonlijke touch aan de kamer te geven. Het kan ook extra aandacht geven in de (inter)nationale pers. Een voorbeeld hiervan is The Classical Baby Grand Hotel in Griekenland, zij hadden tien kunstenaars ingehuurd om 55 kamers te versieren. De kunstenaars kwamen uit verschillende kunstrichtingen en hebben het hotel opnieuw ingericht met hedendaagse kunst, zoals graffiti. Een gewoon hotel werd hiermee een luxe boetiekhotel en de kunstenaars kregen aandacht voor hun werk. Een mooi voorbeeld van samenwerking. Ook in Nederland hebben soortgelijke projecten, onder andere met Ruud de Wild, ook veel aandacht gehad. Saaie kamers? Misschien zijn muurschilderingen dan een optie.



## Het gevoel van luxe zit in kleine details

Veel gasten ervaren dat ondefinieerbare gevoel van luxe vaak door de aanwezigheid van bijvoorbeeld de witte slippers. Zo ook de gasten van 'A Small Hotel' in Rotterdam. Hoeveel mensen worden thuis niet herinnerd aan hun vakantie of verblijf door deze 'witte slippers'?

Maar het kan ook met een regiogebonden 'klein gebaar'. Zo 'verkleedt' het Ratilanna Riverside Resort in Chiang Mai zijn flesje water in lokale klederdracht. Een zeer charmante wijze van presenteren! Welk hotel gaat zijn waterflesjes aankleden in Hollandse klederdracht?



**Zeg het met bloemen**  
Natuurlijk zijn wij een bloemenland bij uitstek en in elk hotel zijn boeketten of mooi aangelegde tuinen te vinden. Maar bloemen verwerken in details zien we niet vaak. Zo maakt het personeel van het Pangkor Laut Resort in Maleisië kunstwerkjes van uitgebloeide bloemen of steken ze in de handdoeken!

## Towel art

Een ouderwetse ambacht, het vouwen van handdoeken in figuurtjes. Kinderen vinden het geweldig en volgens mij waarderen ook veel volwassenen dit gebaar. Op websites als Tripadvisor staan regelmatig foto's van deze kunstvormen. Het Ratillana Hotel in Chiang Mai heeft het olifantje als symbool.





## Kunstservetten bij het conferentiehotel Kapellerput

Onze koningin is een kunstliefhebster en zal het initiatief voor de kunstservetten van de Kapellerput zeker weten te waarderen. Ieder jaar laten ze een kunstwerk dat hun heeft geraakt, in een gelimiteerde oplage zeefdrukken op een mooi linnen servet. Het servet wordt weggegeven als relatiegeschenk. Het symboliseert waar het om draait in het conferentiehotel; gastvrijheid en inspiratie. Het originele werk wordt aangekocht en één servet wordt ingelijst. In het restaurant worden disposable kunstservetten op tafel gebruikt. Een echt koninklijk gebaar...

De servetten zijn tot nu toe gemaakt door de kunstenaars, Marijn Moree, Saskia Heuer, Janne Hopman en Jolinde van Popel.

## Kopje koffie plus.....

Het conferentiehotel heeft ook een KABAN (luxe ruimte in een boomhut), waar men kan vergaderen op hoogte! Geïnspireerd op deze vergaderruimte hebben zij in samenwerking met een ambachtelijke bakker uit Heeze een KABAN koekje ontwikkeld. Leuk om tot in detail je unieke punt te gebruiken. Zo serveren hotels en restaurants in Thailand ook regelmatig koekjes in de vorm van een olifant.



*"The difficult immediately, the impossible takes a bit longer...."*

Mooi motto voor de conciërge en gastenservice die de gasten van het Waldorf Astoria ontvangen. Het motto moet het nieuwe service-initiatief voor alle hotels en resorts van de keten symboliseren; in essentie wordt alles gedaan wat een gast wil. Authentieke en 'nooit te vergeten' ervaringen creëren. Het hebben van een motto dat uitdraagt wat een gast in het hotel moet ervaren, is een goede leidraad voor de service die medewerkers moeten geven.

Een ander initiatief van het hotel zijn de bijenkorven op het dak van het hotel in New York. De honing daarvan wordt verwerkt in de keuken van het hotel, in ijs en taartjes. Honing van bijenkorven uit de omgeving is mooi te gebruiken als storytelling bij een gerecht, zeker in een tijd dat de bijensterfte in Europa alarmerend is.



# Give your guests a high five

## Scoren met high.... betaalbaar, niet reserveren en veel..

In Nederland doet de betaalbare high tea het heel goed bij restaurants en ook bij diverse horecalocaties in tuincentra. De succesfactoren? Je kunt gewoon binnenlopen en bestellen, dus geen reserveringen, betaalbaar en veel hapjes om jezelf mee te verwennen.



## High Coffee

Het Conservatorium Hotel in Amsterdam serveert een vernieuwde versie van de bekende klassieke afternoon tea, namelijk een afternoon coffee. De executive chef Schilo van Coevorden heeft een speciaal menu voor de afternoon coffee samengesteld, wat een bijzondere koffie-spijs combinatie opleverde. De gangen van het menu worden geserveerd met één van de meest exclusieve gelimiteerde edities van Nespresso, de 'Hawaii Kona special Reserve'. De koffie wordt onder andere gecombineerd met bijvoorbeeld een Hawaiian Sunset (Grapefruit, Passievrucht, Rum en Olijfolie Parel) en hartige scones met tomaten jam.

## High beer , high wine of high bubbles

Maar wat denkt u van een bucket bier en een borrelgarnituur als high beer, of een aantal bieren proeven met daarbij op smaak aangepaste hapjes. Ook een high wine of bubbles met luxere hapjes zou het deze zomer wel eens goed kunnen gaan doen. Ook hier geldt, zorg voor dat betaalbare luxe tintje en het moet altijd direct verkrijgbaar zijn!



## Een meter bier kennen we nu wel...

Ter gelegenheid van de troonswisseling op 30 april komt KING met een KINGsize uitdeelrol. Daarmee helpt het pepermuntmerk uit Sneek de oranjefans die in Amsterdam wachten op de balkonscène en de inhuldiging van de nieuwe koning fris te blijven.

Ook de Guinness book of records acties zoals de grootste kop koffie, koek etc. krijgen veel aandacht op het web. Om de lokale pers te bereiken zijn dit leuke initiatieven maar je kunt dit ook een vast menu item maken. Zo serveert chef-kok Eric Gonzalez van Auberge Saint-Gabriel in Montréal zijn Citroentaart per inch. De taart wordt aan tafel afgesneden. Een simpele maar leuke serveermethode, die bijvoorbeeld ook gebruikt kan worden bij andere gerechten...

Wat denkt u van een metertje tapas voor één tafel? Of een meter amuses of bitterballen bij het apéritief of de borrel? Als u een gerecht op deze manier serveert dan plaatsen wij hier graag een foto van op horecatrends...



## Een gastvrij gebaar faciliteren

Een uitgesteld kopje koffie, een ijsje in de wacht of een uitgesteld frietje. We zien steeds meer 'uitgestelde gastvrije gebaren'. Als ondernemer biedt u uw gasten de mogelijkheid om een gastvrij gebaar te maken naar zijn medemens. Bij ijssalon Mezzo in Amsterdam kan de consument bij het bestellen van een kopje koffie of ijsje een uitgestelde koffie of ijsje in de wacht zetten. Dit totdat iemand die het niet breed heeft deze komt ophalen. Een eenvoudige manier om iets te doen voor de medemens, zonder te weten wie het is. Deze traditie is begonnen in Napels (Italië), maar begint zich nu razendsnel over de wereld te verspreiden. Frituuruitbater Eric Duhamel, van Fritkot Bompa in Brussel is de initiatiefnemer van het uitgestelde frietje. Er zijn meerdere frituristen in België die er over nadenken het initiatief te volgen (een friturist is een uitbater van een snackbar, het woord staat sinds 2009 in De Dikke van Dale).





De Koninklijke gebaren in dit boekje komen uit verschillende hoeken van de wereld. Dichtbij huis ontvangt het InterContinental Amstel Amsterdam Hotel haar (Koninklijke) gasten met onder andere een jogging map, speciale hogedruk baden (met vulindicatie), Bedtime stories en lokale lekkernijen.

### Jogging map

In de badkamer hangt bij de badjassen een citymap van Amsterdam met daarin verschillende jogging routes opgenomen voor een goede work-out waarbij men de mooiste plekken van Amsterdam ziet.

### Bedtime stories

De Bedtime stories zijn een reeks van 8 lokale verhalen welke gepersonaliseerd zijn door de conciërge van het hotel. De Bedtime story kaart wordt op het bed geplaatst met Turn Down service voor de gasten en geeft een interessant beeld van het onderwerp/locatie met een kort verhaal. De gast voelt zich hierdoor verbonden met de locatie en wordt geïnspireerd om contact op te nemen met het conciërgeteam om de volgende dag meer te weten te komen.



### Bath will fill within 2 minutes

Vanwege de speciale kranen met extra waterdruk is het bad binnen 2 minuten volgelopen. Omdat gasten vaak nog even TV kijken of iets anders doen, vergeet men soms dat het bad volloopt met het risico voor overstroming. Op deze manier attendeert het hotel de gast hierop.

### In the Know Gift

De 'In the Know Gifts' zijn kleine, speciale cadeautjes die onze gasten ontvangen op de kamer zodat men zich meer verbonden voelt met de bestemming en de InterContinental Hotels & Resorts. Bij dit cadeautje zit een klein kaartje van de conciërge ter educatie en inspiratie zodat men het authentieke Amsterdam beleeft en het de conciërges nog toegankelijker maakt dan ze al zijn. Hierbij kunt u denken aan de populaire Haagse Hopjes, drop of de beroemde Goudse Stroopwafel.



## Butlerservice is populair

Vooral in het Verre Oosten zijn er hotels waar men 'butlerservie' biedt bij de kamer. Wat dit inhoudt is per hotel verschillend maar een duidelijke lijn in alle omschrijvingen is wel dat je voor al je vragen contact kunt opnemen. Bij sommige hotels er regelmatig een butler in de buurt. Hij of zij schenkt een welkomstdrankje in of zet een heerlijk bubbelbad klaar. Of iedereen van dit soort aandacht nu altijd zo onder de indruk is, durven wij te betwijfelen. Op Tripadvisor is men niet altijd even complimenteus over de service. Bij het Ritz hotel in Kuala Lumpur kun je naast het gebruik maken van de butlerservice ook kiezen uit een badmenu. Een luxueus gebaar...

## Picknick butler

Butler For Hire's service bood in 2011 van april tot augustus een picknick butler aan, in het Vondelpark in Amsterdam. Stel u voor; een butler, een luxe picknickmand met kleden, glazen en echt serviesgoed op een mooie locatie. Alleen het schrijven geeft al een koninklijk gevoel..

Veel hotels in Nederland hebben fietsarrangementen, waarom deze niet uitbreiden met een picknick en zo'n butlerservice?



## Digitale conciërge

Renaissance hotels introduceerde vorig jaar het Navigator programma. Naast de traditionele conciërge heeft het Renaissance Hotel ook een digitale conciërge. Navigator selecteert interessante restaurants, winkels en bezienswaardigheden in de omgeving van het hotel. De informatie die de Navigator geeft is gegenereerd door het personeel van het hotel en Wcities (een online bestemmingsprovider). Vooral voor hotels in de grote steden een handige manier om de digitaal ingestelde gast tegemoet te komen. Dit zijn natuurlijk ook mooie initiatieven om met collega-hoteliërs op te pakken.

## Bronnenlijst

[www.refdag.nl](http://www.refdag.nl)  
[www.newmajestichotel.com](http://www.newmajestichotel.com)  
[www.unlistedcollection.com](http://www.unlistedcollection.com)  
[www.ratilannachiangmai.com](http://www.ratilannachiangmai.com)  
[www.pangkorlautresort.com](http://www.pangkorlautresort.com)  
[www.kapellerput.nl](http://www.kapellerput.nl)  
[www.kingpepermunt.nl](http://www.kingpepermunt.nl)  
[www.ritzcarlton.com/en/Properties/KualaLumpur](http://www.ritzcarlton.com/en/Properties/KualaLumpur)  
[www.amsterdam.intercontinental.com](http://www.amsterdam.intercontinental.com)

## [www.horecatrends.com](http://www.horecatrends.com)

Proefslapen in a small hotel  
Kunstenaars versieren hotel  
Nespresso afternoon coffee bij Conservatorium Hotel  
Taart per inch  
Een ijsje in de wacht  
Uitgestelde friet bij friturist  
Picknick butler in Amsterdam  
Digitale conciërge in Renaissance hotels

**Foto's:** Kapellerput, Waldorf Astoria New York, Ganbaroo PRpr, exPRtease, IJssalon Mezzo, InterContinental Amstel Amsterdam, Renaissance Hotels &, Van Spronsen & Partners horeca-advies, Marjolein van Spronsen & Armand Sol.

Bekijk ook onze brancheonderzoeken op  
[www.spronsen.com/nl/brancheinformatie](http://www.spronsen.com/nl/brancheinformatie)



Het Pannenkoekenrestaurant in beeld is een gratis publicatie van Van Spronsen & Partners horeca-advies

VAN SPRONSEN & PARTNERS  
horeca-advies



Het Bowlingcentrum in beeld is een gratis publicatie van Van Spronsen & Partners horeca-advies

VAN SPRONSEN & PARTNERS  
horeca-advies

## Trendpresentaties voor ondernemers en studenten

Regelmatig verzorgen we trend- en inspiratiesessies over de (inter)nationale ontwikkelingen binnen de horeca, marketing, leisure, retail en de belevingseconomie. We hebben ervaring met het geven van presentaties voor verschillende groepen, van studenten tot op bestuurlijk niveau.

Wilt u als ondernemer trends toepassen? Wij bekijken uw communicatiemiddelen, verzorgen een inspiratiesessie, bepalen met u wat haalbaar is en begeleiden de uitvoering. Meer informatie:

[armandsol@spronsen.com](mailto:armandsol@spronsen.com)

