

VREEMDGAAN

EEN HOTELKAMER MET BAD, TUTTEN MET MASKERTJE OP, HEERLIJK. MEESTAL BIJ VAN DER VALK, MAAR DEZE KEER GING IK VREEMD. IK KOOS VOOR EEN ALL INCLUSIVE HOTEL.

Een vriendelijke dame bij de poort controleerde de reservering en opende de slagboom.

Ik checkte in, betaalde de rekening en reserveerde het ontbijt. Ik bracht mijn koffer naar mijn kamer op de 4e verdieping, friste me op, helaas geen bad deze keer en ging op weg naar mijn afspraak voor de avond. De aardige dame zwaaide weer en opende de slagboom.

De volgende ochtend moest ik klokslag 7:50 uur bij de ontbijtzaal zijn. Ook hier een soort van portier en werd er gezocht naar een tafel waaraan ik zou kunnen plaats nemen. Het is vast erg druk dacht ik, maar alle tafels waren leeg. Ik verwonderde me en besloot buiten te gaan zitten, want het was prachtig weer. Uiteindelijk moest ik nog haasten om op tijd bij mijn afspraak te zijn. Ik pakte mijn koffer en reed weer naar de slagboom.

De vriendelijke vrouw had plaats gemaakt voor een man. "Goedemorgen, mag ik uw kamer keycard?" Ik legde hem uit dat ik deze ter recycling had achtergelaten in de hotelkamer. "Maar ik heb de kaart nodig ter bewijs van betaling" zei de man. Ik pakte de factuur en overhandigde deze. "Nee, ik heb echt de keycard nodig, u moet omrijden, naar de receptie gaan voor een reserve keycard en vervolgens naar uw kamer om daar de originele keycard te pakken". Hij opende de slagboom maar sloot de buitenpoort zodat 'ontsnappen' onmogelijk was.

Ik heb daar zeker een kwartier gestaan, de tranen in ogen van frustratie en ondertussen een rij van 10 auto's achter me. Ik belde met

het hotel, maar de centrale vond dat ik het met de portier moest oplossen. En deze man bleef onverbiddelijk. Uiteindelijk ben ik maar omgereden, auto weer geparkeerd, bij de receptie in de rij, met de lift naar de 4e verdieping, natuurlijk een kamer aan het einde van de gang, pfff, kaart pakken en dezelfde weg weer terug.

En zo kwam ik drie kwartier te laat op mijn afspraak. Regels zijn regels. Maar wanneer er zulke afwijkende regels zijn is het toch een kleine moeite dit te vermelden bij inchecken? En waarom was de factuur als bewijs van betaling niet voldoende? De klant is koning, maar zo voelt het niet.

Of ben ik niet hun ideale klant? Ik heb namelijk geen gebruik gemaakt van het All Inclusive concept met alle faciliteiten zoals het zwembad en de verschillende pubs. Ik heb me niet volgevreten, slechts geslapen, koffie en een bakje yoghurt met fruit genuttigd.

Ik ben niet hun ideale klant. Vreemdgaan is een slecht idee.

Hoe zou het voor jouw klanten zijn als ze van salon zouden wisselen? Komen ze met hangende pootjes terug of ben je ze kwijt? Goed om te overwegen. Bekijk de salon door de ogen van je klant. Het gras is niet groener bij de burens, maar daar waar het water krijgt.

Excuses van het hotel heb ik inmiddels ontvangen.



Aletta de Rooij,
Businessinspirator &
Saloncoach Partners
in Crème