



# PARTNER IN HOSPITALITY

Het team van Efficient Hotel Partner met in het rode jasje eigenaresse Marianne Kuiper

**In dit digitale tijdperk ligt de wereld aan onze voeten. Toch kennen we allemaal wel het eindeloos zoeken en speuren naar bijvoorbeeld het, in onze ogen, ideale hotel. En als we die 'droomplek' dan eindelijk hebben gevonden, blijkt het volgeboekt of, erger nog, in werkelijkheid helemaal niet te lijken op die perfecte plaatjes die op de website te zien zijn. Marianne Kuiper, eigenaresse van het bedrijf Efficient Hotel Partner, biedt samen met haar team nog ouderwetse dienstverlening.**

In het Oude Dorp van Amstelveen treffen we Marianne en haar 5-koppige team. Hier, aan de Badlaan nummer 1, zit al 21 jaar het sfeervolle kantoor van Efficient Hotel Partner, in het kort EHP. "Ja ja, eindelijk volwassen", lacht Marianne. "Veel mensen vieren een 20 of 25-jarig jubileum, wij vieren deze volwassen leeftijd."

Allereerst maar even een uitleg waar het bedrijf exact voor staat. "Wij regelen de meest geschikte accommodaties voor onze klanten", legt de eigenaresse uit. "Wanneer bedrijven op zoek zijn naar bijvoorbeeld een geschikte ruimte voor trainingen, bijeenkomsten, vergaderingen, brainstormsessies of congressen - met of zonder overnachting - dan nemen wij die zoektocht uit handen en zoeken de perfecte locatie. Alle vijf hebben we onze expertise en vullen elkaar zo mooi aan."

#### ZORGELOOS UITBESTEDEN

"Jacco Verschoor, onze enige man in dit gezelschap, komt uit de reiswereld en Jennifer Lam is door haar werk in grote hotels in Australië, onze expert op het gebied van complexe boekingen. Mieke van Middelkoop is ons creatieve brein en Mirna van Driel onze vraagbaak en uitvoer op financieel gebied. Zelf heb ik 15 jaar lang bij de Bilderberggroep gewerkt. Met elkaar werken we snel, doeltreffend en zoals onze naam al doet vermoeden, efficiënt. Wat heel erg helpt: we hebben heel veel plezier in ons werk. En dat merkt de klant. Onze beloning? Dat is, hoe afgezaagd het ook mag klinken, een blijde klant. En een blijde klant komt terug." Vandaag de dag is alles vanuit de luie bureaustoel te regelen via online platforms, zoals Booking.com en Trivago. Waarom hebben bedrijven Efficient Hotel Partner dan nog nodig? "Als een secretaresse de vraag krijgt een mooie locatie voor een brainstorm te boeken, met of zonder overnachting, voor een groep van 20 of 200 medewerkers, dan gaat ze op zoek en begint te googelen. Ze heeft waarschijnlijk zelf wat ideeën en haar collega's ook. Dan begint het mailen. Is de locatie beschikbaar op de gewenste dag, dan worden de offertes opgevraagd en het plan voorgelegd aan de baas. Misschien moet er ook nog wel iets leuks op het programma staan, een fiets- of boottocht met gids, een dagje schapenscheren. Ook dat moet worden uitgezocht, prijzen worden opgevraagd. Een heidens én tijdrovend karwei."

In the digital age the world is at our feet. Yet we all know how long it can take to find the perfect hotel. And once we've managed to get that 'dream spot' we soon find out it's either fully booked or – even worse – it's nowhere near as perfect as the pictures on the website suggested. Together with her team, owner Marianne Kuiper of Efficient Hotel Partner provides a good old-fashioned travel service.

In Amstelveen's Oude Dorp area we meet Marianne and her 5-strong team in the stylish office that has been the home of Efficient Hotel Partner (EHP) for 21 years now. "Yeah, we've finally grown up", Marianne laughs. "Many people celebrate being 20 or 25 years in a certain business, but we liked the idea of celebrating the age of maturity for EHP." First things first: what does Efficient Hotel Partner do exactly? "We arrange suitable accommodation for our clients", she explains. "Whenever companies are looking for a venue to hold a training course, meeting, brainstorm session or a congress – with or without overnight stay - we help them find the location that's perfect for their needs. Every one of us here is specialized in a certain field so we really complement each other."

#### CAREFREE OUTSOURCING

"Jacco Verschoor, the only man in our team, is a travel industry veteran and Jennifer Lam, who has worked for large hotel chains in Australia, is our expert in complex bookings. Mieke van Middelkoop is the creative mind and Mirna van Driel is our source of information and financial expert. As for me, I worked for the Bilderberg Group for 15 years. Together we operate in a fast, effective and, as our name suggests, efficient manner. Above all, we really love our jobs and our clients can feel that. Our reward? A happy client. And a happy client is someone who will definitely use our service again." In this day and age everything can be arranged from our comfy chair using online platforms such as Booking.com and Trivago. So why should companies contact Efficient Hotel Partner? "When a secretary is asked to book a nice venue for a brainstorm session – with or without overnight stay – for a group of 20 to 200 people, she'll start looking on Google. She probably has a few ideas and her colleagues will chime in as well. She'll start emailing to see if the venue is available at the requested date, then she'll ask for a few prices and presents the plan to her boss. Maybe the programme needs to contain a fun outing, like a guided bicycle ride, a boat tour, or sheep-shearing. Again she'll start looking around, asking for prices. It's a hell of a task and very time-consuming."

'WHEN COMPANIES ARE LOOKING FOR A VENUE, WE WILL FIND THE LOCATION THAT'S PERFECT FOR THEIR NEEDS'

### JOUW PERSONAL ASSISTANT

Wat levert EHP op wat eigen zoekwerk niet zou opleveren? "Ouderwetse dienstverlening, persoonlijk contact. Een stem aan de andere kant van de lijn en iemand die vraagt naar je wensen. En daarna luistert en handelt. Daar hebben mensen weer behoefte aan merken we. Na een periode van economische crisis en online boekingen, zien we dat er meer en meer vraag is naar persoonlijke service. Geen keuzemenu, niet do it yourself. We zijn in feite jouw Personal Assistent."

"Vanaf de eerste dag hebben wij een solide reputatie en kennen het aanbod in Nederland als geen ander. We bezoeken vrijwel alle hotels en vergaderlocaties. We hebben een fantastische klantenkring opgebouwd waar we trots op zijn. Ons geheim? Wij houden van onze klanten en dat gevoel is wederzijds. Daar staan we om bekend en dat is ook de reden dat grote bedrijven als Nationale-Nederlanden en Henkel, maar ook Martin Garrix, zaken met ons doen."

### CREATIVITEIT OP SCHERP

Zoveel bedrijven, zoveel medewerkers, zoveel wensen. Hoe krijgen jullie het voor elkaar om iedereen tegemoet te komen? "We ervaren vaak versnippering, 1.001 leveranciers, keuzestress. We structureren het boekingsproces, maken het makkelijker. En we vragen de klant het hemd van het lijf: wat is het budget, waar gaat de voorkeur naar uit: stad, platteland, kust? Moet de accommodatie of hotel goed bereikbaar zijn met het OV, moet je er goed (en betaalbaar) kunnen parkeren? Zijn er buitenlandse klanten bij die moeten worden opgehaald van Schiphol? Is de vraag eenmaal duidelijk, dan gaan we aan het werk. We stellen een paar locaties voor en maken offertes. Ook handig, het facturatie-traject wordt door ons uit handen genomen. Er is maar één leverancier en dat zijn wij." Tijdens het interview voor dit magazine zitten we in de prachtig ingerichte vergaderlocatie, de Music Meeting Lounge. Een aparte ruimte, maar wel onder hetzelfde dak als EHP. Dit is het jongste kindje van Marianne. "Omdat ik het miste om gasten om me heen te hebben, ontstond het idee van een eigen vergaderlocatie. Een plek in het Oude Dorp op loopafstand van De Poel en het Amsterdamse Bos waar het woord gastvrijheid met hoofdletters wordt geschreven."

Dit jaar is de Music Meeting Lounge uitgeroepen tot beste kleinschalige vergaderlocatie van Noord-Holland. Een mooie prijs. "Best wel knap in nog geen anderhalf jaar tijd toch?"

### YOUR PERSONAL ASSISTANT

What does EHP have to offer, other than what people can find out themselves? "Good old-fashioned service, personal contact. A voice listening to you at the other end of the line, someone asking you what you need and acting upon this information. We've noticed that people really want this. After a period of economic crisis and online bookings, there's a growing demand for personal service. No phone menu, no 'do it yourself'. You could say we are a kind of personal assistant to our clients."

"From the very first day we've managed to build a solid reputation; we know the Netherlands inside out and we've visited virtually all hotels and meeting venues. We've built a great client base and we're very proud of that. Our secret? We love our clients and that feeling is mutual. That's our trademark and the reason why large companies like Nationale-Nederlanden and Henkel, but also DJ Martin Garrix, like to do business with us."

### SHARP AND CREATIVE

So many companies, so many employees, so many requirements. How do you manage to meet all their different needs? "People experience fragmentation; they have to deal with myriads of suppliers and suffer from choice overload. We structure the booking process, making it easier for them. And we ask our clients lots of questions: What is your budget? What do you prefer: city, countryside, or the coast? Should the accommodation be easily accessible by public transport; is parking space required? Are there any foreign guests that need to be picked up from Schiphol Airport? Once we know the ins and outs of their request we start our search and soon after we send them proposals for a few venues. Plus we do all the invoicing so the client only has to deal with one supplier: us."

The interview for this magazine was conducted in a beautifully decorated room, the Music Meeting Lounge, at a separate location but under the same roof as EHP. This is Marianne's youngest brainchild. "I really missed having guests around me so I came up with the idea of having our own meeting venue. A location in Amstelveen's Oude Dorp, at walking distance from De Poel and the Amsterdamse Bos, where hospitality is written in capital letters."

This year the Music Meeting Lounge was hailed as the best small-scale meeting venue in the province of Noord-Holland. A very nice award to receive. "Not bad, given that our Meeting Lounge only opened 18 months ago!"