



Foto: Ellen Martens

Show or no-show

Ambitieuze en gedreven om de allerhoogste gemiddelde kamerbezetting te halen, vergeef mij, heb ik mij in mijn hoteltijd meer dan eens schuldig gemaakt aan overboeken.

Voor wie dit begrip niet kent: overboeken is meer kamers verkopen dan het hotel beschikbaar heeft. Meestal loopt dit goed af, want per definitie is het zo dat er een bepaald percentage 'no-show' gaat. Dat zijn gasten die niet komen opdagen om wat voor reden dan ook. Maar welk percentage? Je kunt eindeloos checken, dubbelchecken, er een kansberekening op loslaten of een geavanceerd systeem hanteren, overboeken is en blijft een gok.

Maar ik hield wel van die gok en nam van tevoren de juiste maatregelen. Zo regelde ik opties op kamers in andere hotels. En deelde in de receptie niet die ene medewerker in die op voorhand al een stressaanval kreeg bij het idee gasten te moeten uitboeken (én steevast dreigde het hotel te verlaten als ik het in mijn hoofd haalde om hem alleen te laten). Maar roosterde juist die collega in, die mijn bezetenheid deelde en met veel charme en egards de uit te boeken gast persoonlijk naar een dichtbijgelegen hotel bracht. Hem of haar een fijne fles wijn toestopte en lachend uitzwaaide. Niet zelden kreeg hij nog een fooi toe.

In veel hotels wordt er overboekt. Belangrijk is de manier waarop je de situatie die ontstaat vervolgens oplost. Ik ben er nooit voor weggelopen, draaide er niet omheen, heb gasten niet aan hun lot overgelaten en nam de (eind)verantwoording waar nodig. Uiteindelijk leverde het flink wat op. Geregeld stegen we boven de 100% bezetting uit en werden mijn doelstellingen gehaald. Wie niet waagt wie niet wint.

Als intermediair sta ik inmiddels al jaren aan de andere kant en worden wij ook weleens geconfronteerd met overboekingen in hotels. Het is een grijs gebied. Vrijwel altijd blijft vaag wat er daadwerkelijk aan de hand is, en wordt de schuld bij hét computersysteem gelegd of bij de collega die al naar huis is en niet te bereiken is (hm ... in deze tijd?). Nooit zegt er eens iemand lekker eerlijk: "we zijn overboekt, sorry, maar we regelen het hoor".

Afgelopen week was het raak. Ik werd gebeld door een klant waarvan in het hotel waar hij zojuist aangekomen was, zijn reservering zogenaamd niet bekend was. Zelfs zijn bevestiging waarin toch echt zwart op wit stond dat er een kamer gereserveerd was, veranderde niets aan de situatie. Ik kreeg een déjà-vu-beleving en belde met het hotel. 'Nee, er is geen reservering, ik (!) ben vol, niet mijn schuld, het is druk, zoek het zelf maar uit.' Door deze volstrekt onacceptabele reactie van de receptioniste ging verbazing over in woede en moest ik aan de andere kant van de lijn alle zeilen bijzetten om de klant te kalmeren. Want die stond doodleuk aan de balie mee te luisteren.

Heel toevallig, nog geen 5 minuten later werd ik gebeld door een andere klant. Exact hetzelfde probleem, ander hotel. Hier nam de receptioniste haar verantwoording, legde het probleem niet bij de gast of bij ons maar zorgde daarentegen direct voor een pasklare oplossing. De enige en juiste manier van handelen. Eerst de gast tevredenstellen en daarna zien we wel verder.

Was hier nou sprake van overboeking? Of was er iets anders aan de hand? De waarheid zal wel nooit aan het licht komen. Bij mij blijft vooral het beeld hangen van twee medewerkers die bijdroegen aan 100%+ bezetting. De een met de juiste show, de ander blijven steken in haar eigen no-show.

Marianne Kuiper

Eigenaar Efficient Hotel Partner

Intermediair op het gebied van het zoeken en boeken van de perfecte locaties

Meer blogs lezen? www.efficienthotelpartner.nl