

‘ALS MADONNA TEVREDEN IS, VOELT DAT ALS EEN GROOT COMPLIMENT’

Isabelle Post (32) is host manager bij het Conservatorium Hotel. Ze werkte ook bij NH Krasnapolsky en Hotel Arts in Barcelona.

“Bij het Conservatorium Hotel is een host als een personal assistent van de gast, een gecombineerde functie van conciërge en guest relations. Je legt het contact vóórdat de gast er is, regelt alles tijdens het verblijf en gedurende het weggaan. Vier jaar geleden begon ik als eerste receptioniste van het hotel, werd vervolgens host en ben nu host manager over een team van tien mensen. Nog steeds heb ik nauw contact met de gasten, want dat vind ik toch het leukst.

We krijgen de meest uiteenlopende verzoeken en wensen. Vaak willen gasten van Schiphol worden opgehaald. Standaard hebben we daarvoor een Mercedes S-klasse, maar er zijn gasten die liever willen dat je met een Bentley of een bepaald type Rolls Royce komt voor rijden. Die organiseren we dan met chauffeur. In de auto moet vervolgens door hen aangevraagde muziek aanstaan. Andere gasten gebruiken bijvoorbeeld uitsluitend amandelmelk, willen een museum bezoeken na sluitingstijd of willen per se eten in een exclusief restaurant dat eigenlijk al vol zit. Ik heb meegemaakt dat iemand wilde dat zijn bad bij aankomst gevuld werd met melk. Of een man die een bijzondere ketting voor zijn vrouw wilde hebben. Niet van een juwelier uit de PC Hooftstraat, maar uit een ander deel van het land. Die ketting moest door een koerier worden opgehaald. Of mensen die midden in de nacht bloemen willen hebben. Soms moet je het onmogelijke mogelijk maken. Toch is het bijna nooit zo dat het écht niet kan. We hebben inmiddels een breed netwerk in Amsterdam en weten het altijd weer creatief op te lossen.”

BEROEMDHEDEN “Het is wel eens lastig als iemand al je aandacht opeist, terwijl je eigenlijk nog vijftig gasten wilt helpen. We hebben een vaste gast die vaak op het laatste moment van gedachten veranderd. Dan heb je net alles geregeld en moet je het weer veranderen. Toch blijf ik ook zulke situaties als een uitdaging zien. Het hoort erbij. Het blijft natuurlijk ook bijzonder om hier zoveel artiesten en beroemdheden, zoals Madonna, Justin Bieber en Pharell Williams te mogen ontvangen. Ik vind dat niet zozeer extra spannend, maar het is wel een uitdaging omdat deze mensen zó veel gewend zijn en op

zoveel plekken ter wereld komen. Hoe zorg je ervoor dat zij het naar hun zin hebben?

Als ze later terugkomen en weer een kamer boeken of laten blijken dat ze een plezierig verblijf hadden, voelt dat als een groot compliment.”

ADVIES OP MAAT “Hoewel het een vijfsterren-hotel is en we veel voorname gasten ontvangen, vind ik het fijn dat ik hier altijd mezelf kan zijn. Natuurlijk hebben we protocollen en houden we ons aan de etiquette, maar niemand zit in een rol. Onze lounge noem ik ook wel de woonkamer van Zuid. Lokale mensen komen hier ook om te borrelen of eten en mengen zich met onze hotelgasten. Een ander mooi onderdeel van mijn werk is het geven van advies op maat. Als iemand mij vraagt waar ze het beste kunnen winkelen, geef ik nooit een standaard antwoord. Vraag een gast naar een goed Italiaans restaurant, dan wil ik naast het type gerechten graag weten wat voor sfeer ze prettig vinden, welke akoestiek, of ze linnen op tafel willen hebben. Dat kan ik alleen weten als ik er zelf geweest ben, want dit soort dingen vind je niet op internet. In mijn vrije tijd ga ik dus vaak naar restaurants, naar tentoonstellingen, boetieks en musea om vanuit mijn eigen ervaring te kunnen adviseren. Misschien dat ik later ooit iets voor mijzelf begin, maar vooralsnog heb ik het hier enorm naar mijn zin. Ik ben er trots op in een hotel te mogen werken dat in vier jaar tijd een leading hotel of the world is geworden.”