

‘EEN HOTELGAST VROEG OF WE EEN PAAR EXCLUSIEVE CHANEL-SCHOENEN VOOR HAAR KONDEN BESTELLEN’

Iris Kieftenbeld (23) is conciërge bij De L'Europe Amsterdam. Eerder werkte ze bij Landgoed Duin en Kruidberg.

“De L'Europe Amsterdam was altijd al een hotel waar ik graag wilde werken. Het had mijn voorkeur omdat dit hotel geen deel uitmaakt van een keten, er een restaurant met Michelinster bij zit en het er natuurlijk prachtig uitziet. Eerst werkte ik als stagiaire op de afdeling House-keeping, Front Office en Guest Relations. Toen een half jaar geleden de vacature voor conciërge vrijkwam, had ik daar wel interesse in. Ik vond mezelf alleen nog te jong; de meeste conciërges zijn ouder en meer ervaren. Het is ook wel een mannenwereld. Uiteindelijk heb ik het toch geprobeerd en werd ik aangenomen. Daar heb ik geen moment spijt van gehad, want het is een geweldige functie die helemaal bij mij past. Een conciërge is een soort VVV van het hotel, met als groot verschil dat wij niet alleen informatie geven, maar ook van alles regelen en organiseren voor de gasten. Soms gaat dat om een compleet dagprogramma. Omdat we in het hoge segment zitten speelt geld meestal geen rol en is in principe alles mogelijk. Ik krijg te maken met de meest extreme wensen. Toch is het gekke dat je daar ook aan went. Veel van de verzoeken die ik krijg, zijn voor mij normaal geworden. Een moeder en dochter die elk met een eigen privéjet reizen, mensen die met een auto met chauffeur naar Parijs worden gebracht of per helikopter reizen. Dat komt regelmatig voor. Maar er zijn ook wensen die er uit springen. Laatst had ik een gast die vanuit Amerika belde dat zij op zoek was naar een speciaal model schoenen

van Chanel die daar uitverkocht waren. Ze zou over twee maanden naar Amsterdam komen en wilde dan graag dat de schoenen op haar kamer voor haar klaar stonden. Ik heb toen gebeld naar Chanel Rome en Chanel Parijs in de hoop dat ze ze daar nog hadden. Uiteindelijk is het gelukt. We hebben ook een gast gehad die elke dag zijn hele kamer vol met verse, witte bloemen wilde hebben. En een vrouw die 's avonds laat nog hairextensions wilde laten zetten. Er was op dat tijdstip geen kapper meer open. Dan moet je iemand gaan regelen die gespecialiseerd is in extensions en toch nog kan komen. Uiteindelijk heb ik voor een tussenoplossing gekozen. Die avond heeft een kapper haar haar geföhnd en de volgende dag kon ze de extensions laten zetten. Om dit soort dingen voor elkaar te krijgen, heb je een groot netwerk in Amsterdam nodig. Met collega's bezoek ik netwerkborrels om contacten te leggen. Ik ga zelf ook regelmatig uit eten en naar musea om vanuit mijn eigen ervaring advies te kunnen geven. Soms krijgen we ook bekende sterren te gast. Dat blijft wel bijzonder. Zo logeerde de cast van The Real Housewives of Beverley Hills in ons hotel.”

HUWELIJKSAANZOEK “Toch zijn het vooral emotionele dingen op persoonlijk vlak die het meeste indruk op mij maken. Ik herinner me een Amerikaanse man die huilend aan de balie kwam omdat hij zijn Parkinson-medicijnen vergeten was. Dat was heel heftig, want hij kon écht niet zonder. Ik stelde alles in het werk om die medicijnen zo snel mogelijk hier te krijgen. Of gasten die een dierbare verloren tijdens hun verblijf in ons hotel. Een man die zijn vrouw ten huwelijk vroeg. Later liet zij ons dolgelukkig haar ring zien. Dat zijn gebeurtenissen die mij het meest bijblijven.

Ik wil graag verder doorgroeien in dit werk. Mijn streven is een lidmaatschap van De Gouden Sleutels. Daar kom je voor in aanmerking als je minimaal twee jaar ervaring hebt. Als je wordt aangenomen, mag je op je revers de Bucherer-pin (gekruisde gouden sleutels, red.) dragen. Binnen de hotelwereld het ultieme teken van service. Het dragen van deze sleutels is een grote eer, mijn doel is dus zo snel mogelijk mijn sleutels op te mogen spelden.”