

‘GASTEN BESTELLEN WIJNEN VAN NEGENHONDERD EURO BIJ HET DINER’

Rebecca Rive (23) is gastvrouw op de afdeling Food & Beverages van het Intercontinental Amstel Hotel.

“Ze zeggen wel eens dat dit werk mij met de paplepel is in gegoten. Mijn ouders hebben sinds juli 2013 restaurant Lucas Rive in Hoorn en mijn vader werkt al jaren als chef-kok. Op mijn vijftiende begon ik ervaring op te doen in verschillende restaurants. Daarna heb ik de Middelbare en de Hogere Hotelschool gedaan. Toen ik bij het Amstel Hotel solliciteerde, werd ik tot mijn vreugde meteen aangenomen. Als jong meisje voer ik wel eens in een bootje langs het hotel. Dan zag ik het van de andere kant en vond ik het zo mooi. Het straalt zoveel luxe uit. Nu werk ik er. Natuurlijk maakte de ambiance in het begin veel indruk op me. Ik was heel voorzichtig, al gauw wende ik eraan. Ik heb ontzettend leuke collega's en voel me hier helemaal thuis. Als supervisor Food & Beverages ben ik voornamelijk verantwoordelijk voor het ontbijt en de lunch in de Brasserie van het hotel. Tijdens mijn werk krijg ik met allerlei soorten gasten vanuit de hele wereld te maken. Soms hebben ze bijzondere verzoeken. Zo kreeg ik eens een telefoontje van een man die zijn vrouw ten huwelijk wilde vragen in ons hotel. Hij vroeg ons om die dag verder in te vullen. Dat is nog niet zo eenvoudig, want ik kende deze mensen niet persoonlijk en wilde toch iets moois voor ze organiseren. Uiteindelijk zijn ze met een van onze salonbootjes door de Amsterdamse grachten gaan varen, hebben ze hier aangelegd en gedineerd in het hotel, waarna ze weer in het bootje stapten. Daar heeft de man zijn vriendin ten huwelijk gevraagd. Het geeft een goed gevoel als zo'n dag dan ook echt geslaagd is en zij er allebei blij mee zijn.”

BONO VAN U2 “Ook heel bijzonder zijn natuurlijk de beroemde gasten die hier komen. Aan ons de kunst om dit geheim te houden. Vaak zijn ze gesteld op hun privacy en willen ze niet dat er allerlei fans, fotografen of journalisten in het hotel komen. Binnen de kortste keren staat de Telegraaf of een groep fans voor de deur. Wij doen dan alsof we van niets weten en moeten ervoor zorgen dat de gasten niet lastiggevallend worden. U2 daarentegen maakte zelf bekend dat zij hier logeerden. Zij hebben de tijd genomen om fans te woord

te staan en handtekeningen uit te delen. Voor mij is dat inmiddels normaal geworden. Het hoort bij mijn werk. Pas als ik thuiskom denk ik wel eens ‘wat een dag!’ Mijn vrienden vinden het natuurlijk geweldig als ze horen dat ik gewoon met Bono van U2 heb gesproken.

Toch vind ik het net zo leuk om mensen te ontvangen die nog nooit in een vijfsterrenhotel hebben gelogeed. Die hebben dat bijvoorbeeld cadeau gekregen of hebben ervoor gespaard. Het is mooi om te zien hoe blij ze zijn dat hun droom in vervulling gaat. Lastige klachten zijn een mindere kant van mijn werk. Het is soms moeilijk om die goed af te verzachten of zelfs te laten vergeten.

Je moet proberen het niet persoonlijk te zien en je niet te geïntimideerd voelen, maar het kalm oplossen. Naarmate je meer ervaring krijgt, gaan klachtenbehandelingen steeds beter en leer ik hoe die te voorkomen.

Naast mijn werk volg ik ook nog de opleiding Gastronoom-Sommelier in Apeldoorn. Ik heb een passie voor wijn en wil mijn kennis daarover verder ontwikkelen. In het Amstel Hotel worden wijnen van honderden euro's besteld. Mijn collega verkocht er laatst een van negenhonderd euro. We hebben ook een vergaderkamer, wine room met het duurste behang van de stad, vanwege alle flessen aan de muur. Ik vind het leuk om bij deze wijnen een goede uitleg te kunnen geven. In de toekomst zou ik mijn eigen wijnbar willen beginnen, maar ik wil eerst nog meer ervaring opdoen.”