



TUSSEN CRAVAT EN SERVET

Marieke Lamberts

Iedere twee maanden vragen we iemand mee uit eten. De gast kiest een restaurant in Eindhoven of omgeving, FRITS staat er op de rekening te betalen. Marieke Lamberts-Sicking, directeur van Pullman Eindhoven Cocagne, kiest voor een vertrouwde tafel met zicht op het zwembad van Novotel.

TEKST: HETTY VAN ROOIJ ILLUSTRATIE: JEFFREY WARLICH

Eigenlijk zijn we een beetje in strijd met de ongeschreven regels die FRITS voor zichzelf en voor deze rubriek heeft bedacht. De gast kiest een restaurant in Eindhoven of omgeving en FRITS betaalt de rekening, jawel, maar de gast mag niet kiezen voor een restaurant waar hij of zij werkt of, erger nog, waar hij of zij de baas is. Dat leidt onontkoombaar tot een voorkeursbehandeling aan tafel, en dat is nou net niet de bedoeling.

Marieke Lamberts, directeur van Pullman Eindhoven Cocagne aan de Vestdijk, houdt zich keurig aan de regels en mailt dat ze graag naar Zinzi wil. „Daar sturen wij onze gasten vaak heen als ze buiten het hotel willen eten, en ik ben er zelf nog nooit geweest.” Maar Zinzi blijkt dicht op de dag dat we hebben afgesproken. Ze komt per kerende mail met Novotel als alternatief. Dat is even iets anders, van een trendy restaurant in de binnenstad naar een hotel-restaurant dat toch, met alle respect, een beetje in de verlatenheid aan de snelweg ligt. En bovendien: vorig jaar was ze daar zelf nog directeur, voordat ze naar Pullman vertrok.

Ze wordt er inderdaad met alle egards behandeld, maar dat geldt op deze warme zomerdag voor alle gasten. En ze heeft een hele goede reden waarom ze juist hier wil eten, aan deze ronde tafel aan het raam met uitzicht op het terras. „Ik heb me vanaf de allereerste keer goed gevoeld in dit hotel. Er hangt een positieve energie en dat is echt niet in alle hotels het geval. Dit hotel ligt me na aan het hart. Wat ik hier heb geleerd, heeft me naar mijn droombaan bij Pullman gebracht, en daar ben ik dankbaar voor. En is het geen fantastische plek? Heel veel mensen weten niet wat dit Novotel te bieden heeft, die zien vanuit de auto alleen de gevel. Maar het ligt tegen de bosrand, op het grasveld kun je picknicken, en kijk eens naar dat zwembad? Ouders die de weg weten, komen hier met hun kinderen om na de Efteling even een duik te nemen.”

Overdag geen alcohol voor haar, en al helemaal niet bij deze tropische temperatuur. Wel een salade met zalm graag. Groenvoer, verse jus, een heleboel water. En waar komt trouwens de ‘gepofte oerpeen’ vandaan, die op de kaart staat?

„Van de leverancier”, antwoordt de serveerster met een uitgestreken ge-

zicht. Ze is nog geen drie minuten later terug met een serieus antwoord: oerpeen is een in de VS teruggewonnen oude wortelsoort waar heel veel vitamine A in zit.

Marieke Lamberts ziet het aan met de tevreden blik van een leidinggevende die ziet dat een personeelslid de sfeer aanvoelt en haar werk goed doet. Ze is groot gegroeid in de Accor-hotelgroep en hanteert het bedrijfsjargon van de internationale hotelketen, maar daar kan ze zelf ook wel om lachen. Een hotel is een *product*, Pullman en Novotel zijn *brands*, een *front office manager* houdt zich bezig met kamers en gasten, en ieder probleem heet een *uitdaging*. Ze begon, recht van de opleiding Toerisme en Hotelmanagement in haar geboortestad Tilburg, achter de receptie van Ibis in Tilburg. Drie maanden later was ze front office manager.

„Na een paar jaar werd ik zwanger van mijn dochter en ik wilde helemaal geen carrière; ik wilde op tijd thuis zijn. Maar zo’n baan voor twintig uur in een 24-uursbedrijf, dat werkt niet. Toen ben ik op de administratie gaan werken. Totdat de nieuwe directeur op kraamvisite kwam na de geboorte van mijn tweede, en zei: ‘Ik snap niet wat jij daar doet’. Hij vroeg me als zijn managementassistente en ik was helemaal gelukkig met die baan. Daarna werd ik zijn adjunct-directeur, nog steeds voor twintig uur per week. En toen hij vertrok, kwam Accor met een uitzonderlijk voorstel; of ik directeur van Ibis Tilburg wilde worden, in een duobaan met een vrouwelijke collega die ook kleine kinderen had. ‘Ik wil jullie allebei binnen de organisatie houden’, zei de landendirecteur. We hebben de taken onderling verdeeld, we hebben samen keihard gewerkt, en we zaten het eerste jaar ook een beetje op een roze wolk. Het was zo’n jaar of twaalf geleden kennelijk heel bijzonder, zo’n duobaan, want we haalden voortdurend samen de media.”

Toen haar collega vertrok, stond ze opnieuw voor de keus. Wilde ze fulltime hoteldirecteur worden? „De situatie was inmiddels veranderd, mijn kinderen waren groter, we hadden het thuis goed geregeld. Ik heb ja gezegd, en ik vond het ge-wel-dig. Opeens wist ik echt alles, de snelheid zat er in, ik was niet langer gefrustreerd omdat ik van sommige dingen onvoldoende op de hoogte was. En ja, hoe gaat dat? Toen ik eenmaal

fulltime werkte, heb ik binnen Accor aangegeven dat ik ook beschikbaar was voor een ander hotel.”

De overstap van Ibis Tilburg naar Novotel Eindhoven voelde ‘als de overstap van een studentenhuis naar een echt huis.’

„In een studentenhuis is alles nieuw, je bent jong, je staat voor het eerst op eigen

benen, je moet je ontwikkelen. Maar in het Novotel was het veel serieuzer allemaal. Een heel ander product, waar veel meer geld omging, en ik had opeens een managementteam. In het Ibis deed ik alles zelf. Nu moest ik leren loslaten, leren om niet meer van alles op de hoogte te zijn. Ik heb toen wel tegen mijn team gezegd: ‘Jongens, laat me weten als iets niet goed gaat en geef me de kans om te groeien.’”

Ze viel op, binnen de Accorgroep. „Ik heb mezelf laten zien”, zegt ze zelf. En na zeven jaar, toen de renovatie van Novotel achter de rug was en de omzet gestaag groeide, stapte directeur Ronald Kooistra van Pullman Eindhoven Cocagne over naar PSV. „Ik kreeg een telefoontje. En toen ik thuiskwam, heb ik alleen maar gezegd: ‘Mama’s droom komt misschien uit’. ‘Word je dan directeur van het Pullman, mama’, vroegen de kinderen.

Ik zat meteen in een sneltrein, maar ik had niet eens een cv want ik werkte al 22 jaar voor dezelfde organisatie. Die heb ik toen maar snel gemaakt en om drie uur ‘s nachts naar het hoofdkwartier in Parijs gemaaild. Natuurlijk hadden ze twijfels. Ik had geen internationale ervaring, en Pullman is heel nadrukkelijk een internationale keten. Ik moest naar Parijs, voor een tweedaagse assessment. En een week of drie later ging weer de telefoon: ‘Gefeliciteerd, je hebt de twijfels weggenomen.’”

Ze begon ruim een half jaar geleden, op 2 februari 2013, vijf dagen voordat Pullman werd overspoeld door carnavalsgangers. „Ik heb nog nooit in zo’n korte tijd zoveel mensen ontmoet. Ik ben de hele week in het hotel blijven slapen, ik wilde overal zijn, niets missen, iedereen ontmoeten. Het was geweldig!”

De zalmzalade ziet er goed uit, en in combinatie met sinaasappel en eendenborst blijkt oerpeen heel lekker te zijn. Even tussendoor een lesje *Accorbrands*, terwijl de serveerster de lege borden weghaalt en water bijschenkt. Als ze voor hun werk op pad zijn, doceert ze, slapen monteurs in het Ibis, vertegenwoordigers in het Novotel en directieleden in het Pullman. Dat is natuurlijk heel erg gegeneraliseerd, maar het komt er wel op neer. „Bij Pullman draait het om een verwevenheid van zaken doen en *leisure*. Het hotel moet zó prettig zijn dat de gast er niet meer alleen aan werk denkt. En ik durf te zeggen dat Pullman Eindhoven Cocagne het beste hotel is van Zuid-Nederland. Alles draait er om kwaliteit, we kopen de beste producten, we krijgen de beste mensen op sollicitatiegesprek. Het is ‘het’ hotel van Eindhoven, en ik merk dat het in de stad serieus wordt genomen. We doen er toe.”

Een hotel in Brabant vergt een heel andere aanpak dan een in de Randstad, zegt ze. „In Brabant is het ‘ons kent ons’, in de Randstad is het allemaal veel zakelijker. Dat is niet goed of verkeerd, het is gewoon anders. In Eindhoven wordt goed samengewerkt, mensen gunnen elkaar hier echt iets. Dat gaat dan van ‘die Marieke van het Pullman is nieuw en dat

RESTAURANT NOVOTEL HOTEL, A.FOKKERWEG 101, EINDHOVEN

1 X SALADE VAN GEROOKTE ZALM MET CRÈME FRAÎCHE, MOSTERD, DILLE EN KAPPERTJES	€ 12,50
1 X SALADE VAN GEPOFTE OERPENEN MET GEROOKTE EENDENBORST SINASAPPELSIROOP EN DRAGON	€ 10,50
1 X 1 LITER SPA REINE	€ 6,50
1 X SPA BLAUW	€ 2,30
1 X SPA ROOD	€ 2,30
2 X VERSE JUS	€ 8,50
2 X LATTE MACCIATO	€ 5,70
TOTAAL	€ 47,60

is een aardige dame, ik zal haar eens even aan een paar nuttige mensen voorstellen.’ Zo werkt dat hier, en bij die stijl voel ik me thuis. Het levert me energie op, ik heb het gevoel dat ik welkom ben. Eindhoven is een sterke stad, juist omdat men hier bereid is om elkaar te helpen. En ik heb

het dus ontzettend naar mijn zin.”

Geen dessert, graag een latte macchiato. Ze dicteert nadrukkelijk de correcte naam van haar hotel: het is Pullman Eindhoven, en pas daarachter de oude naam Cocagne. „Van mij mag iedereen blijven praten over hotel Cocagne, daar ben ik niet gevoelig voor, die naam is zó vergroeid met Eindhoven... Maar de hotelnaam moet wel op de juiste manier geschreven worden. Met de *brandnaam* voorop dus.”

En wat zijn haar wensen voor Cocagne, pardon voor Pullman?

Ze is even stil. „Accor heeft in Pullman Eindhoven 23 miljoen euro geïnvesteerd, daar willen ze iets voor terugzien en dat is terecht. Dat betekent dat ik resultaatgericht moet werken, kwaliteit moet leveren en continu moet willen verbeteren. Ik moet dus prioriteiten stellen, want het kan niet allemaal tegelijk. Ik zou het wel graag wat ‘losser’ willen, wat minder hiërarchisch en wat minder formeel. De kwaliteit van het hotel mag gekoppeld worden aan wat meer warmte en wat meer emoties. Een voorbeeld? Als mijnheer Jansen een jaar lang drie dagen in de week bij ons te gast is, en hij vindt het prettig als de receptioniste hem Piet noemt en niet langer mijnheer Jansen, dan mag ze die wens respecteren. Dat zijn de medewerkers niet gewend, want dat mocht niet, ook niet als mijnheer Jansen erom vroeg. Het is zaak om een balans te vinden, om goed te kunnen schakelen tussen formeel en informeel, uiteraard zonder afbreuk te doen aan kwaliteit. Nog een voorbeeld? Als een gast moeder wordt, of oom, of oma, en het personeel weet dat, dan mogen ze op eigen initiatief een cadeautje organiseren. Dat hoeven ze niet te vragen, dat moeten ze gewoon doen, en natuurlijk wordt dat betaald. Ik heb liever dat ik tien keer moet zeggen: ‘Misschien heb je nu iets te veel weggegeven’, dan dat ik één keer moet zeggen: ‘Het had wel wat royaler en warmer gemogen.’”

Pullman Eindhoven is haar droombaan, maar niet het eindstation.

Een slok koffie. En dan: „De situatie is helemaal anders dan tien jaar geleden. Mijn kinderen zijn zestien en bijna negentien. Ik ben op stoom en ik heb de smaak te pakken. Pullman is binnen Accor een vrij jonge internationale *brand* die sterk groeit, en het is geweldig om die groei mee te maken. Ik verkas niet snel, ik hecht me aan een plek en ik hoef niet steeds opnieuw te beginnen. Maar over zes, zeven jaar? Bij mijn assessment in Parijs vroegen ze wat mijn man voor werk deed, omdat ze wilden weten of daar voor mij wellicht een belemmering zou liggen om naar het buitenland te gaan. Dat is een terechte vraag, als een sollicitant carrière wil maken in een internationale organisatie. En er zijn genoeg leuke opties...

Maar nu nog even niet!” 