



Voordat er een zesgangdiner kan worden geserveerd, spenderen de QNH'ers heel wat uurtjes in de keuken van The Hospitality Club.

Restaurantje spelen

Twintig medewerkers van QNH werken zich een dag uit de naad om 120 klanten een zesgangdiner voor te schotelen.

“Pas op! Hou dat mes langs je lichaam als je gaat lopen. Voor je het weet steek je een collega neer!”, waarschuwt chefkok Femke haar keukenpersoneel. Vandaag bestaat dat uit personeelsleden van business integrator QNH. Susanne, in het dagelijks leven accountmanager maar vandaag gebombardeerd tot chef keuken, veegt het zweet van haar voorhoofd. “Jemig, wat komt er een hitte van die fornuizen”, pufte ze. Ze is net klaar met het schillen van enkele kilo's aardappelen en stort zich nu op de pastinaken. Twee collega's ontfermen zich even verderop over de coquilles. Het openen van de schelp en het verwijderen van de sluitspier kost hen zichtbaar moeite. “Die dingen kosten 2 euro per stuk, dus verkloot het niet”, roept Milo van The Hospitality Club, een Rotterdams trainingscentrum vermomd als restaurant. Het is een initiatief van David Crowel, voormalig compagnon van tv-kok Herman den Blijker.

Twee salesmedewerkers die vandaag zijn ingedeeld in de koude keuken, verzuchten tegen elkaar dat ze geen pompoen meer kunnen zien. Chefkok Femke heeft goed nieuws: ze mogen wat anders gaan doen. “Mogen we achter de bierpomp?”, vraagt een van hen hoopvol. Maar nee, het gaat om het prepareren van de cranberrycompote. Als hierbij even later zout in plaats van suiker wordt toegevoegd, waardoor de hele lading naar de prullenbak wordt verwezen, is er opeens geen tijd meer voor jolige grappen.

De tijd dringt, want over een paar uur staan er zo'n 120 gasten, voornamelijk klanten van QNH, met hooggespannen

verwachtingen op de stoep. Hen is een luxe diner is het vooruitzicht gesteld dat in het teken staat van Thanksgiving, op deze vierde donderdag van november. “Het is het een mooie gelegenheid om onze klanten op een unieke manier te bedanken voor hun loyaliteit. Zij krijgen als het goed is een heerlijk diner en leren ons op een heel andere manier kennen in een totaal andere setting”, licht commercieel directeur Onno Draaisma toe.

“De ICT-sector kan heel wat leren van de horeca. Bij ons staat klanttevredenheid altijd voorop, het is ons bestaansrecht”, vertelt Maarten van Gestel van Engel&Colfield, dat eigenaar is van The Hospitality Club. Volgens hem komt het in het dagelijks leven veel te vaak voor dat de klantvriendelijkheid ver te zoeken is. Belangrijk onderdeel van de dag is dan ook een workshop klantvriendelijkheid

en gastvrijheid. Van Gestel: “In principe wordt er geen ‘nee’ verkocht, maar als het echt niet anders kan, brengen wij de boodschap vriendelijk en met een glimlach. Op die manier is de klant het ‘nee’ alweer bijna vergeten.”

Als 's avonds tijdens het diner aan enkele gasten wordt gevraagd om de moeilijke klant uit te hangen – ‘Ober, er zit kurk in mijn wijn’, ‘Ober, hebt u er ook patat met mayonaise bij?’ – reageren de QNH'ers uiterst professioneel. Met een glimlach op hun gezicht vervullen ze iedere wens van hun gasten – hoe bizar ook, zelfs een boterham met pindakaas kan worden geregeld. “Een heel verschil met vanochtend toen er nog menig middelvinger werd opgestoken toen wij dit oefenden in een rollenspel”, licht trainer

Milo. Hij voorspelde aan het begin van de dag al dat iedereen vandaag flink aan de bak zou moeten. “Het is keihard buffelen”, vertelt hij, terwijl achter hem alle ‘amateurkoks’ met roodaangelopen hoofden zich storten op de finishing touch van hun laatste gang – pompoentaart met huisgemaakt vanilleijs. “Normaal gesproken ontvangen we hier maximaal tachtig gasten. Dus die 120 van vanavond is een echte uitdaging, zowel voor de koks als de serveerders. Je merkt het ook aan de stemming; die is totaal omgeslagen. Vanochtend was het de ene jolige grap na de andere, nu staan er acht strakke koppies perfect op elkaar ingespeeld.

Eric, die oorspronkelijk was ingedeeld in de keuken, zit uiteindelijk toch in de bediening. “Ik heb gelukkig met iemand kunnen ruilen, want ik en een keuken gaan niet zo goed samen. Ik kan nog geen ei koken en ik kan absoluut niet tegen autoriteit, dus de chefkok had het vast ook niet leuk gevonden om met mij samen te werken.” Een van zijn collega's maant hem door te werken. “Zal ik vragen of ze je wat vrouwelijke hormonen inspuiten? Dan kun je wat beter multitasken”, grapt hij.

Even verderop staat algemeen directeur Arnhold Kamminga, die bardienst heeft vanavond. “Hij dacht zich er zo gemakkelijk vanaf te maken, maar hij weet nog niet dat we hier veertig verschillende soorten koffie serveren. Iedereen wordt aangemoedigd iets exotisch te bestellen. Zodat ook de baas straks echt geen puf meer heeft om nog te gaan stappen”, lacht trainer Milo.

Voor alle werknemers is een hotelkamer in Rotterdam gereserveerd. “Ik denk dat ik de wilde stappannen die we vanochtend nog hadden maar schrap en straks lekker onder de wol kruip”, bekent chef keuken Susanne. Ook haar collega Roel, die de Sales voor QNH in België verzorgt, ziet er op het eind van de avond wat wijtjes uit. “Ik kan wel een goede borrel gebruiken...”

Ester Schop/e.schop@sdu.nl

‘Voor je het weet steek je een collega neer’



De bediening is ook verantwoordelijk voor de aankleding. Zij hebben leren bedienen met vijf borden tegelijk.



FOTO'S: RIES VAN WENDEL DE JOODE

CARROUSEL ARNO ROOD

Leeftijd: 35 jaar
Was: vicepresident Marketing & Sales Europa bij Syfact
Is: business director bij Xebia
Reden: Syfact richtte zich met name op fraudebestrijding bij banken en verzekeraars. De economische crisis zorgde voor moeilijke marktomstandigheden. Het bedrijf werd verkocht en deels failliet verklaard, waardoor de meeste werknemers in Nederland op straat kwamen te staan. Ik dus ook. Erg jammer. Ik zat er nog maar een jaar en had er graag nog langer willen blijven.

Als je thuis komt te zitten, denk je in eerste instantie: ‘Oh jee! Wat moet ik nu gaan doen?’ Vrienden gaven mij het advies ‘pak die rust, neem wat afstand’. En daar heb ik naar geluisterd. Ik ben alleen nog maar op zoek gegaan naar bedrijven waar ik mijn ei goed kwijt kon.

Hoe: Ik ben met mensen gaan praten uit mijn netwerk en via via kwam ik met de eigenaar van Xebia in gesprek. Het klikte meteen, maar omdat het voor een relatief klein bedrijf belangrijk is dat er een goede match is van beide kanten, volgden meerdere gesprekken; ik denk wel een stuk of zeven, acht. Eigenlijk vond ik dat wel prettig, want op die manier kwam ik steeds meer te weten over Xebia, de cultuur, de mensen die er werken et cetera. Ik was er helemaal van overtuigd dat dit de juiste keuze was, toen ik hieraan begon.

Werkinhoud: Eigenlijk heb ik drie belangrijke taken. Allereerst wordt het organisatie-model aangepast. We doen dit op basis van het oude BSO-model van Eckart Wintzen, waarbij managers ook ondernemersverantwoordelijkheid krijgen. Daar ga ik ze bij helpen. Daarnaast proberen wij te leren van het innovatiebeleid van Google en de commerciële gehaaidheid van Oracle.

Bevalt het? Xebia stelt de klant, mensen en kwaliteit zonder compromis bovenaan, een visie die mij enorm aanspreekt. Ik heb al bij heel wat IT-bedrijven gewerkt, maar ik kan je zeggen dat er maar weinig bedrijven zijn die én een duidelijke visie hebben én daar ook echt naar acteren. Winstmaximalisatie is op zichzelf niet hun belangrijkste drijfveer, door klanten gezien worden als de autoriteit op een bepaald gebied is dat wel.

Valkuil: Het besturingsmodel zit zo in elkaar dat je niet alles moet willen controleren. Je moet ruimte bieden aan het personeel. Iets wat mij erg aanspreekt, maar wat ik niet gewend was.

Blink uit in: Ik ben met name sterk op de menselijke as. Ik probeer mensen te helpen om hun passies te activeren. Ze moeten het wel op hun manier doen en fouten maken mag, daar leer je van.

Blink niet uit in: Ik heb een broertje dood aan millimetermanagement.

Privé: Ik heb een vrouw en twee kinderen, een jongetje van vijf en een dochter van bijna drie. Ze zijn momenteel allebei helemaal hyperdepieper omdat Sinterklaas in het land is.



‘Ik heb het liever over wijn dan over auto’s’

Hobby's: Ik voetbal minstens twee keer in de week, overigens wel op het niveau van bal-op-het-dak, dus je moet je er niet te veel van voorstellen.

Verder kook ik graag. Als ik ga koken voor vrienden mag niets uit een potje komen, het moet helemaal van scratch af aan. Welke keuken, maakt niet uit: Frans, Indisch, noem maar op.

Woonplaats: Hilversum.

Standplaats: Ik woon slechts 3,5 kilometer van kantoor, ideaal! Ik heb alleen last van files als ik naar klanten moet.

Auto: Een zwarte. Een Honda geloof ik. Moet je echt weten wat voor type? (loopt naar buiten om te kijken)... een Mondeo. Oh, dan is het helemaal geen Honda, haha. Zoals je merkt, geef ik er niets om. Ik heb het liever over een goeie fles wijn dan over auto's.

Carrière-doel: Ik wil eerst hier een succes van maken, voordat ik verder vooruitkijk. Ik heb in het verleden voor mezelf gewerkt en ik sluit niet uit dat ik dat ooit weer ga doen, maar dan moeten de kinderen wel wat ouder zijn, want de werk-privébalans is nog moeilijker te bewaken als je eigen baas bent.

Ester Schop/e.schop@sdu.nl



■ De aanstaande CEO van **Ericsson** Hans Vestberg, heeft per 1 november 2009 **Jan Frykhammar** benoemd tot **CFO**. Frykhammar wordt per 1 januari 2010

tevens **executive vice president**. Hij is momenteel hoofd van de businessunit Global Services en senior vice president.

■ **ITERA**, detacheerder van ICT, Financieel en Management Support professionals, heeft **Sjaak Burgers** (38) met ingang van 1 november 2009 aangesteld als **accountmanager**. In deze functie zal hij het huidige salesteam aanvullen en zich actief inzetten voor new business. Eerder was hij werkzaam bij Attached en Cored als accountmanager.

■ **Equinix**, leverancier van wereldwijde datacenterdiensten, maakt bekend dat **Frank van der Heijden** is aangesteld als **directeur Managed Services** van Equinix Nederland. Van der Heijden wordt verantwoordelijk voor de uitbreiding van Equinix' managed hostingdiensten om tegemoet te komen aan de groeiende vraag in de Nederlandse markt. Hij heeft ervaring opgedaan in eerdere functies op executive- en managementniveau bij Transcom WorldWide, CendrisBSC (TNT), KPN, LogicaCMG en als oprichter en CEO van breedband DSL-aanbieder BaByXL (Tiscali).



■ **Paralax Planning Solutions** heeft **Ronald de Bakker** (46) aangesteld als **marketingmanager**. Hij wordt verantwoordelijk voor de

marketing, productmanagement, trainingen en channelmanagement. Ook treedt hij toe tot het managementteam van Paralax. Tot drie jaar geleden was De Bakker werkzaam als marketingdirecteur bij Xerox, waar hij leiding gaf aan een geïntegreerde marketingcommunicatieafdeling. De affiniteit met software leidde hem in 2008 naar softwarehuis Mavim, waar hij als CCO opereerde.

■ **Heino de Roo** is in dienst getreden bij **Ventus** als **account executive**. De Roo is verantwoordelijk voor de business develop-

ment-activiteiten binnen de sectoren telecom, transport & industrie, zakelijke dienstverlening en de zorg. In zijn nieuwe functie gaat De Roo (39) zich richten op strategische vraagstukken en de nieuwe marktbenadering. Voor zijn komst naar Ventus was De Roo managementconsultant bij Atos Consulting. Andere werkgevers waar hij kennis vergaarde, zijn: Manpower, Getronics, VNU Media, Synergie Consulting en Tempo-Team.



Ook een nieuwe baan? Mail je naam, telefoonnummer en overstap naar: agcarrousel@sdu.nl

DE LAATSTE CARRIÈREMOVES automatiseringgids.nl, peopleware