

# Anouk in 't Veld - Muntendam Pullman Eindhoven Cocagne

Er is geen Eindhovenenaar die hotel Pullman Eindhoven Cocagne op de Vestdijk niet kent. Onder de rivieren op hotelgebied toch wel het neusje van de zalm. Anouk in 't Veld - Muntendam staat als commercieel manager middenin het bedrijf. Zij heeft haar sporen verdiend in de hotelbranche en zet zich vanaf 2013 volledig in voor de groei van Pullman Eindhoven Cocagne. Met succes.

"Ik heb me altijd voor de hotelbranche geïnteresseerd en ik koos daarom destijds ook voor de hotelschool. De saleskant binnen deze branche trok me het meest. Daarin mijn carrièrepad vinden is gelukkig helemaal gelukt. Ik startte met mijn eerste salesbaan bij Holiday Inn in Eindhoven waar ik veel geleerd en veel gedaan heb. Daarna heb ik gewerkt bij Apollo Hotels waar ik verantwoordelijk was voor sales in Zuid-Nederland. Toen ik daar werkte werd ik benaderd door Pullman voor de functie bij Pullman Eindhoven Cocagne, voor mij toch de top binnen de hotellerie in onze regio. Daar kon ik geen nee tegen zeggen. En tot nu heb ik geen seconde spijt gehad van mijn keuze."

## Continu streven naar het 'wow-gevoel'

### De kracht

Pullman Eindhoven Cocagne is een pracht van een hotel. Eigentijds, warm en met een uitgebreid scala aan faciliteiten. Naast de 320 kamers biedt het hotel zijn gasten ook 28 compleet ingerichte studio's met eigen keukens voor gasten die langer (willen) verblijven. Restaurant Vestdijk47 staat hoog aangeschreven in en buiten Eindhoven. De Fit and Spa lounge in het hotel is recent volledig vernieuwd en de vergader- en conferentiefaciliteiten behoren tot de buitencategorie. Parkeren is ook geen enkel probleem. Maar als we Anouk vragen wat de

kracht van het hotel is antwoordt ze volmondig: "Het team. De mensen zorgen voor de 'Pullman belevenis'. Zij zorgen ervoor dat gasten het 'wow-gevoel' ervaren en daar streeft je naar. We willen hun verwachtingen overtreffen. Daar trainen we - ook elkaar - voortdurend op en ook ons aannamebeleid is daarop toegespitst. Als we bijvoorbeeld kijken naar de events binnen ons hotel, dan zie je dat wij de organisator (vanuit een bedrijf of organisatie) volledig ontzorgen. Maar verwachtingen overtreffen kan ook iets kleins zijn. Als we in de bar bijvoorbeeld horen dat een paar zoveel jaar getrouwd is, haken we daarop in met een taartje of een glas bubbels. We hebben het traditionele van hotels achter ons gelaten en zoeken de interactie met de gast actief op. We heten de mensen welkom bij binnenkomst en dat doen we niet vanachter de balie. We staan letterlijk naast de gast en niet tegenover de gast. We krijgen mede daardoor veel complimenten en dat maakt ons werk zo bijzonder."

### Werelds en Brabants

"De regio Brabant en vooral de regio Eindhoven wordt nationaal en internationaal meer en meer herkend en erkend. Dat is goed voor ons natuurlijk. Wat ik daarbinnen interessant vind, is zien wat de verwachtingen zijn van nieuwe generaties gasten en hoe we daar optimaal aan tegemoetkomen. Maar ook vind ik het uitdagend te zien hoe de nieuwe (online!) generatie medewerkers zich ontwikkelt

- en wat we van elkaar kunnen leren. Op managementniveau binnen de hotelbranche zie je dat inzichten ook sterk aan veranderingen onderhevig zijn en dat is een goede zaak. Voor Pullman Eindhoven Cocagne is het belangrijk dat we - binnen alle veranderingen en nieuwe ontwikkelingen - de warme, Brabantse sfeer behouden. Deze mogen we nooit uit het oog verliezen. Daar zet ik me iedere dag weer voor in."

### Partnering

"Goed samenwerken kenmerkt Eindhoven. Pullman Eindhoven Cocagne staat daarom altijd open voor partnerships als het om evenementen, maatschappelijke initiatieven of andere activiteiten in het Eindhovense gaat."

### Powervrouwen

"Ik heb van huis uit meegekregen dat het als vrouw belangrijk is dat je voor jezelf kunt zorgen. Waar een wil is is een weg, maar ik geloof wel dat vrouwen vaker een stap extra moeten zetten dan mannen. In iedere vrouw schuilt een powervrouw, maar daar moet je wel wat voor doen. En ik ben hierin ook niet dogmatisch; als een vrouw bewust liever wat minder werkt is dat haar eigen keuze. Wel denk ik dat het zou helpen als de kinderopvang in Nederland beter geregeld zou zijn. De Scandinavische landen pakken dit beter aan." ■

### Pullman Eindhoven Cocagne

Vestdijk 47  
5611CA EINDHOVEN  
T +31 (0)40 - 232 61 11  
E H5374@accor.com  
www.pullmanhotels.com



“Daar moet je echt een keer naartoe!” Gasten bevelen ons vaak aan andere mensen aan. Superfijn natuurlijk”