



Smakelijke gastgerichtheid bij De Librije

Tekst: Nina van Klaveren & François Kroes

Met drie Michelinsterren staat het Zwolse restaurant in Nederland op tamelijk eenzame hoogte. De Librije behoort zelfs tot de wereldtop. Maar het houdt niet op bij louter culinaire hoogstandjes, want volgens de mannen achter Trendsetters in Business staat bij het etablissement van Jonnie en Thérèse Boer álles in het teken van de perfecte klantbeleving. Alle reden dus voor hen om op deze locatie de NPS Xperience te houden. “Einstein zei het al: ‘Learning is an experience, everything else is information’.” Op uitnodiging van genoemd trainingsbureau reisde CustomerFirst af naar de Hanzestad, voor een wel heel letterlijk kijkje in deze (sterren)keuken en een gastronomisch driegangenmenu.

Voorgerecht

Voor het inhoudelijke deel van deze belevingsdag werd 'sous-chef' Sydney Brouwer ingevlogen. Voorafgaand aan de rondleiding door De Librije biedt hij de trainingsdeelnemers een aperitief: "Patronen bepalen voor een heel groot deel hoe jij jouw klanten bedient. Probeer eens jouw eigen patroon én die van jouw klanten te doorbreken. Loop hier rond met die blik – leer ervan en doe het anders." Blijven zoeken naar manieren om het klanten naar de zin te maken, is volgens Brouwer van groot belang. "We hebben te maken met belevingsinflatie: het verrassende van vandaag is de verrassing van morgen. De mensen maken het verschil."

De spreker annex auteur is van mening dat de kern van klantgerichtheid is dat je je in de schoenen van jouw klant kunt verplaatsen. Dat je in staat bent het belang van je klant te herkennen en ernaar kunt handelen. "Maar het interessante is dat als ik dat nu aan pakweg zeven mensen hier in deze ruimte vraag, dan krijg ik ook zeven verschillende meningen." Van de vraag achter de vraag achterhalen tot en met de klant het kanaal laten kiezen en wow-momenten creëren: het staat inderdaad allemaal op het menu.

Hoofdgerecht

Wat verstaat De Librije dan zoal onder gastgerichtheid? De buitengewone beleving die alle gasten krijgen voorgeschoteld, begint bij het begin: een vriendelijke gastvrouw neemt de jassen aan en biedt de bezoekers een welkomstbonbon aan met hun eigen naam erop. In de sfeervolle lobby worden we vervolgens verrast: met theevariaties in wijnglazen, het

De mensen maken het verschil

feit dat de bediening nog niet bekend is met een *flat white* – maar dit wél graag voor ons uitzoekt – en kleine, briljante details als zwart toiletpapier. Onze culinaire rondleiding start aansluitend in het hart van de zaak: de serre.



Restaurant- en hotelgasten worden op andere, tevens persoonlijke manieren verwelkomd. Vlak voordat gasten op een regenachtige dag hun auto uitstappen, worden zij bijvoorbeeld onthaald door een medewerker mét paraplu om ze naar binnen te begeleiden. Daar aangekomen wordt de hooggeëerde gast hartelijk aangesproken met naam en toenaam, zonder zich alvorens te hoeven voorstellen. Deze puntjes op de 'i' hebben niets te maken met toeval: camera's met kentekenherkenning zorgen in dit geval voor een zorgeloze klantreis.

De gastvrouw van de dag vertelt ons dat technologie een significante rol speelt binnen die hele sterrenbeleving. Slimme tools zorgen er namelijk voor dat iedere gast nagenoeg hetzelfde ervaart en dat De Librije haar gasten in alles een stapje voor kan zijn. Zo ook de tafelbediening: iedere gast is vertaald in systemen. Op het moment dat in een gezelschap van vier gasten één persoon naar het toilet gaat, hoeft hij of zij niet bang te zijn voor een koud bord bij terugkomst. In de backoffice leggen medewerkers immers vast wanneer er iemand van tafel gaat. Het keukenpersoneel krijgt een seintje, dat wacht met de bereiding van de gerechten. Pas als het gezelschap compleet is, gaan de spreekwoordelijke lampen op groen. Daarbij wordt ieders stoel aangeschoven, zul je nooit



professionaliteit van gastvrouwen- en heren. Maar naast alle processen en vakkundig personeel, is er ook een ander onderdeel dat de hele beleving ongewoon maakt. Klasse met een rauw randje, was het idee van de inrichting. Zo vallen her en der foto's van beroemde rockers en Harley Davidson-posters te bewonderen ("Jonnie is hier gék op"). Deze sfeer vloeit voort tot in de hotelkamers. Naast dat zoveel onderdelen van de beleving een sterk gevoel van luxe oproepen – er slaakt een zucht van verlichting onder de bezoekers bij het zien van een groot, antiek bad – heeft het geheel ook absoluut te maken met persoonlijke smaak. Zo vind je in de kamers uitgestalde lp's van Justin Timberlake en Michael Jackson en zijn volledige muren goudkleurig gesaust. Of het interieur van de kamers toegankelijk te noemen valt, is dan ook de vraag. En als we dan toch kritisch zijn: ons viel op dat de bruidssuite uitzicht biedt op een binnentuin vol lege terracotta potten en een parkeerplaats verderop. Sprankelend is anders. Aanvullend op het rauwe randje wijst onze gids annex gastvrouw de bezoekers tot slot nog op Librije's Black Box: een luxe doos met daarin producten met een erotisch tintje. Gedurende de hele dag liet dit mysterie de bezoekers niet meer los...

Dessert

Je vraagt je nu wellicht af of we ook een culinair deel van de beleving konden proeven? *Absolument!* Onwetend loodsten ze ons naar Het Atelier: de plek in het gebouw die vroeger dienst deed als keuken van de vrouwengevangenis. Daar aangekomen kunnen we onze handen uit de mouwen steken, want onze majestueuze drieganglunch mogen we grotendeels zelf bereiden met z'n allen. Schort om, handen wassen, go! Tijdens het bereiden van deze gerechten – niet de minste maaltjes met hoofdingrediënten als forelartaar, reerug en zure chocolade – valt onze blik op handtekeningen en namen op het plafond. De signaturen van bekende (inter)nationale koks prijken op de zogenoemde 'sterrenhemel', waar we na het kokkerellen onder plaatsnemen. Aan tafel, mét bijpassende wijnen. Het was maar weer hard werken voor de CustomerFirst-redactie. 🍷

twee medewerkers treffen die vlak na elkaar vragen of alles naar wens is (altijd één vaste medewerker per tafel, plus geen herhaalverkeer) en zorgt de organisatie er in ieder geval voor dat er ten minste één gerecht is met tafelbereiding. Chaos is uit den boze, punctualiteit is alles. "Iedere gast moet dezelfde beleving krijgen." Beoogd effect: een gevoel van rust.

Dat De Librije als één van de weinige restaurants in Nederland meerdere Michelinsterren te pakken heeft, mag duidelijk zijn. Het etablissement scoort in onze optiek hoog op de