

Charles van Goch, werkgever van zeventuizend jongeren **'Je bindt mensen sociaal, niet zakelijk'**



Charles van Goch versierd met Zuid-Afrika attributen en onafscheidelijke trompet.

"Jonge mensen willen niet hard werken, haken snel af en zijn moeilijk te boeien". Dat is zo ongeveer het beeld dat horecaondernemers hebben van hun (toekomstige) jonge personeel. "Onzin", zegt Charles van Goch, oprichter en algemeen directeur van de Mise en Place Group. "Wij bewijzen dat je jonge mensen wel degelijk kunt binden en boeien."

Tekst: Marjon Prummel – Foto's: Rein Bollen

Mise en Place Group

Tot de Mise en Place Group behoren meerdere bedrijven die zich allemaal met gastvrijheid bezighouden. Het bedrijf heeft een aantal specialismen, zodat het bedrijf haar relaties een totaalpakket kan bieden.

House of Kent richt zich op sales support, hospitality, beursregistratie en –receptie, exclusieve horeca, demonstraties, merchandising, promotie, sampling, enquêteren, interviewen en mystery shopping. Payroll loopt via **Staffable**. **Project Managers Groep (PMG)** biedt flexibel interim management. **ELS** is een bedrijf dat gespecialiseerd is in alles dat betrekking heeft op de op- en afbouw van een evenement. **Cuise** is een bedrijf dat keukenmedewerkers, zelfstandig werkende koks en keukenhulpen ter beschikking stelt aan de gastvrijheidsbranche. **HotelloTOP** is een netwerkorganisatie voor afgestudeerden van de hoge internationale hotelscholen en is geïnitieerd door Mise en Place. **CrewZ** is een online projectburo dat gespecialiseerd is in personeel voor evenementen.

Mise en Place is een projectburo dat sinds 1994 werkzaam is in de ‘gastvrijheidsbranche’. Het bedrijf regelt horecapersoneel voor topgastronomie en grote evenementen, zoals het WK Voetbal van 2006, TEFAF en Extrema Outdoor. Deze zomer is het bedrijf verantwoordelijk voor al het personeel in de hospitality boxen en restaurants (suites) van het WK Voetbal in Zuid-Afrika (350.000 gasten in 10 stadions). Mise en Place (MeP) is in zestien jaar uitgegroeid tot een internationale speler met 35 vestigingen in zes verschillende landen op drie continenten (zie kader).

Training

Mise en Place zit in een nichemarkt. Van Goch: “We doen piek en ziek. Alles wat een uitzendbureau niet wil, willen wij: het liefst duizend man tegelijk.” Volgens Van Goch zit de kracht van zijn bedrijf in de kwaliteit van de mensen. “Wij trainen al onze medewerkers vanaf het begin. Dat zijn niet alleen vaktrainingen, maar ook sociale vaardigheids-trainingen en trainingen in leiderschap. We zoeken geen mensen met ervaring. We zoeken mensen met feeling voor gastvrijheid. Dat zit in je karakter, heb je voor een stukje meegekregen in je opvoeding, is een soort roeping.” Dat betekent ook dat Mise en Place op een andere manier opleidt. Waar reguliere opleidingen zich vooral richten op vaardigheden, richt Mise en Place zich op competenties als dienstbaarheid, creativiteit, flexibiliteit en enthousiasme. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat er helemaal geen aandacht is voor vakkennis. Van Goch: “Natuurlijk trainen wij ook de vaardigheden. De nadruk ligt bij ons alleen op gastvrijheid en de lach op het gezicht. Wij willen het hospitality-hart

aanspreken.”

Het grootste deel van de medewerkers van Mise en Place zijn studenten die naast hun studie een bijbaan hebben in de ‘gastvrijheid’. In de meeste studentensteden is dan ook een vestiging van Mise en Place te vinden.

Van Goch: “Ze komen binnen op hun zeventiende of achttiende en dan begint de selectie. Eigenlijk is dat een zelfselectie. Ze moeten zich melden op een van onze kantoren waar ze een test maken: de Mise en Scan. Dat is een persoonlijkheidstest. In het vervolgesprek gaan we na of iemand die zich op een bepaalde manier wil gedragen zich ook zo gedraagt. Met andere woorden, is hij of zij betrouwbaar en consistent. Daarna leggen we ze onze visie op gastvrijheid voor. Zo vinden wij het normaal dat je een geen tong- of neuspiercing draagt, omdat dat aanstootgevend zou kunnen zijn voor gasten. Of we leggen ze uit dat we willen dat mensen zich - netjes gekapt en geschoren - voor een klus op tijd op kantoor moeten melden om gezamenlijk te vertrekken naar de locatie.” “Na deze test sturen we de mensen naar huis en laten we ze zelf het initiatief nemen om terug te komen. Van de tien studenten komt er uiteindelijk maar eentje door. Van diegene weten we zeker dat hij of zij gemotiveerd is en wordt dan middels trainingen verder opgeleid.”

Community

De nieuwe medewerkers (‘jobpers’ genoemd) worden meteen opgenomen in de Mise en Place-familie. “Dan binden we ze met allerlei dingen, anders dan werk. Zo betalen wij altijd het eerste biertje in de kroeg na een klus. Verder zijn er maandborrels in iedere stad, wintersportvakanties, sporttoernooien,

zomerkampen, rally’s en zeilweekenden. Op alle mogelijke manieren worden de (toekomstige) medewerkers in de MeP-community opgenomen.”

“Als je bijvoorbeeld duizend uur gewerkt hebt, wordt je geïnaugureerd in de club van het zilveren kelnersmes (Société de Tire de Bouchon). Je krijgt een oorkonde en een zilveren kelnersmes met je eigen naam erop. Dat vindt iedereen mooi en daar zijn ze ook trots op.”

Human Talent Management

Op deze manier ontstaat er een cultuur waar mensen graag bij willen horen en trots op zijn.

“Voeger werkten mensen in de eerste plaats voor het geld en in de tweede plaats voor het plezier. Wij zijn in 2005 gestart met het Human Talent Management, omdat we merkten dat mensen sinds een paar jaar vooral gaan voor kennis en opleiding, daarna voor het plezier en pas in de laatste plaats voor geld.”

Van Goch is ervan overtuigd dat mensen zich aan je binden, als ze kennis en ervaring kunnen vergaren waar ze hun hele leven lang plezier van hebben. “We willen het beste uit iedere medewerker halen, of dat nu horecavaardigheden zijn of een talent voor heel andere zaken; wij bieden ze de kans zich te ontwikkelen. Zolang mensen zich middels diverse trainingen ontwikkelen, zie je dat ze doorgroeien in het bedrijf.”

Als jobper kun je doorgroeien tot jobcoach. Daarna word je projectleider-in-opleiding. Dan word je opgeleid tot projectleider en projectmanager en krijg je trainingen in leidinggeven en situationeel leiderschap. Van Goch: “Vanaf projectleider mag je vervolgens ook trainingen volgen van de MeP Academy.

Charles van Goch



Charles van Goch (40) is ondernemer en netwerker in hart en nieren. Hij haalt zijn energie uit het samenbrengen van mensen. De handel volgt dan vanzelf. Tijdens zijn studie aan de Hoge Hotelschool Maastricht begon hij al met het regelen van personeel voor hotels en evenementen. Daaruit is *Mise en Place* ontstaan. Hij is initiatiefnemer van netwerkclubs als *HotelloTOP* en *EPCAS*, de *We Care Foundation* en de *Columbus Trofee*.

Dit zijn trainingen zoals mind mapping en time management, allemaal zaken die niets met gastvrijheid te maken hebben. Dat is een stimulans om door te gaan als projectleider." Na projectleider kun je doorgroeien naar office manager, vestigingsmanager en uiteindelijk ook stadskoning. Dan run je een vestigingsstad van *Mise en Place*. "Je kunt dus, theoretisch, na tien jaar ervaring, in ons bedrijf met onze formule een vestiging in een ander land opzetten. Als je het zo ver geschopt hebt, krijg je ook aandelen in het bedrijf. Dus naast de opleidingen die wij tijdens de studentenbaan bieden, kan iedereen wereldwijd een droom gaan realiseren." Natuurlijk vindt Van Goch het ook leuk dat er zoveel mensen via *Mise en Place* in de horeca terecht komen, dat leuk gaan vinden en vervolgens in de horeca blijven. "Vijf of zes procent van onze studenten komen van de hotelscholen. De rest studeert rechten, medicijnen of sociale wetenschappen. Van alle studenten blijft vervolgens zo'n tien procent hangen in de horeca. Daar zijn wij dan

weer blij mee, want daar komen onze toekomstige opdrachten vandaan." Wat de medewerkers ook aanspreekt is het feit dat ze zelf – via een internetportal – kunnen bepalen waar, wanneer en met wie ze willen werken. Van Goch: "Ze plannen zichzelf als het ware in. We vinden het belangrijk dat de mensen zich senang voelen. Zo hebben we een 'jobpersportal' waar iedereen die ergens gewerkt heeft, zijn gerief mag achterlaten. Als vier mensen klagen over een bepaalde klus, gaan we praten met de opdrachtgever. Daarnaast bouwen we voor de opdrachtgever aan een relatieportal waar ze kunnen aangeven welke jobpers ze willen."

WK Voetbal

Mise en Place staat nu aan de vooravond van een megaklus: het trainen en uitzetten van duizenden mensen voor het WK Voetbal in Zuid-Afrika. Een opdracht dat het bedrijf te danken heeft aan de succesvolle samenwerking met de FIFA (de Fédération Internationale de Football Association) tijdens het WK Voetbal in 2006. Van Goch: "We werkten toen met *Mise en Place* al samen met drie grote cateraars in Duitsland en zo kwamen we via mijn partner Stephan Schuschke in het vizier van Match, die alle rechter beheert tijdens het WK. Alles rondom zo'n WK moet voldoen aan bepaalde kwaliteitsstandaarden. We hebben de 'pitch' gewonnen mede omdat ze onder de indruk waren van onze manier van motiveren en inspireren van de medewerkers. Ze waren enthousiast over de vriendelijkheid en het enthousiasme van de gastvrouwen en –heren." "Onze filosofie spreekt Match enorm

aan. We zijn in Duitsland in staat geweest allerlei verschillende mensen op te leiden en enthousiast te maken. We deden daar wat we in Nederland ook doen. We worden eigenlijk eerst vrienden met nieuwe medewerkers, vragen ze over hun privéleven, binden ze met gezelligheid zodat ze graag voor ons willen werken. Dat is onze kracht."

In Zuid-Afrika volgt het bedrijf dezelfde koers. Voor deze klus is Noël Weltens ingehuurd die met zijn ervaring inmiddels al twee jaar in Zuid-Afrika alles aan het voorbereiden is. "De mensen, ook vaak studenten, komen daar binnen via uitzendbureaus. Vervolgens gaan we iedereen persoonlijk trainen. Iedereen krijgt dertig uur training van ons. We kunnen de klus klaren met duizend man, maar we moeten veel mensen in de reservebakken hebben, omdat het opkomstpercentage in Zuid-Afrika nu eenmaal laag is. Het voordeel is ook dat we de (Europese) cateraars kennen en ervaring hebben met stadions. Zo hebben we een planningssysteem, waarbij we in een uur vijfhonderd mensen kunnen inklokken in stadions."

Toekomst

Ook na zestien jaar is Van Goch nog ambitieus. "Onze doelstelling is om in de komende twintig jaar wereldwijd uit te breiden naar honderd vestigingen, waar we een omzet voor ogen hebben van tweehonderdvijftig miljoen euro. De formule van *Mise en Place* kan in ieder land slagen. Alle mensen, waar ook ter wereld, willen in de basis hetzelfde. In alle landen wordt immers gegeten gedronken en zijn hotels en evenementen. Wij kunnen en willen dat faciliteren."

