



Murphy's biedt Ierse gastvrijheid

Stamgasten op Schiphol

Verscholen tussen alle hectiek van luchthaven Schiphol zit Murphy's Irish Pub, een kroeg waar het vlieglawaaï verstormt en *mushy peas* worden genuttigd. Met zulk gastvrij personeel en authentiek Ierse uitstraling, dat de pub eind februari de People Award Horeca 2007 ontving. Storemanager Stefan Toonen (24) weet precies waar zijn gasten naar op zoek zijn: een stukje Ierland, een stukje huiskamer, een stukje thuis.

Tekst: Juditte Aangeenbrug



'Zij zijn dan op zoek naar een stukje thuis waar zij hun tijd kunnen spenderen. En een echte Ier lust natuurlijk wel een biertje'

Murphy's Irish Pub ligt achter de douane, gesitueerd op de splitsing van de D-pier. Toonen: "Het is een plek waar mensen zich kunnen terugtrekken vanuit de luchthaven, waar ze even in een totaal andere wereld zijn. Het is een 'echte kroeg', uniek voor een internationale luchthaven." De andere barconcepten op Schiphol zijn volgens hem generieker, meer verbonden met het vliegveld. "Hier sluis je jezelf even weg van de hectiek en heb je het gevoel dat je niet meer op de luchthaven bent." Dat begint al bij de ingang, die dermate als een pub oogt dat hij bijna misplaatst lijkt op een vliegveld. Wie vervolgens Murphy's betreedt, waant zich in een Iers café: veel rood en groen, een hemelplafond met glas in lood, uitzicht op een patio, beeltenissen van John Murphy's, een Iers-Britse menukaart én personeel van overzees. Dit beetje Ierland op Schiphol krijgt natuurlijk veel Schotten, Ieren en Britten op bezoek. "Veel werken op olieplatformen, worden bijvoorbeeld uitgezonden naar Kazachstan of Saoedi-Arabië, hebben twee maanden twaalf uur per dag gewerkt en komen op weg naar huis speciaal bij Murphy's langs. Zij zijn dan op zoek naar een stukje thuis waar ze hun tijd kunnen spenderen. En een echte Ier lust natuurlijk wel een biertje." Veel van deze reizigers zijn zodoende stamgasten geworden en noemen de pub hun thuishaven. Niet in

de laatste plaats doordat ze vaak aanschrijven bij hetzelfde barpersoneel of hun honger stillen bij dezelfde kok.

Motivatie

Het team van Murphy's Irish Pub is dan ook grotendeels een schare die er al jaren werkt, met nu de bekroning op hun werk in de vorm van de People Award Horeca 2007, een prijs van Amsterdam Airport Schiphol. Dit hebben de personeelsleden vooral te danken aan hun gastvrijheid. "Oprechte gastvrijheid", specificeert Toonen. "Dus niet alleen omdat je een keer leuke gasten hebt, maar altijd, omdat je gewoon graag gastgericht te werk gaat." Dat heeft de storemanager natuurlijk niet zomaar 'van bovenaf' opgelegd. "Gastvrij zijn komt van binnenuit, dat kan je niet aangeleerd worden. Maar ook om je werk leuk te maken moet je het in jezelf opzoeken: 'Waarom is het zo leuk? Hoe kan ik mij zelf daarin verbeteren?'"

Als Toonen bij Murphy's begint – bijna een jaar geleden – is het wel nodig hieraan te werken. Doordat de werknemers even zonder storemanager hebben gezeten, staat hun motivatie op een lager pitje. Om de lol in het werk en zo ook de gastgerichtheid weer te ontbranden, steekt de nieuwe storemanager veel tijd in zijn team. In de eerste plaats creëert hij duidelijkheid. "Zorg dat elk individu weet wat hij kan, vorm een team dat weet





'Zorg dat elk individu weet wat hij kan. Vorm een team dat weet waar het voor gaat en bekend is met de onderlinge competenties'

waar het voor gaat en dat het personeel ook bekend is met elkaars competenties. Dat is mijn persoonlijke missie om ten allen tijde mee aan de slag te zijn. Dat houdt het allemaal duidelijk, overzichtelijk en uitdagend voor het personeel."

Geolied team

In de tweede plaats geeft Toonen zijn werknemers graag wat verantwoordelijkheid, waardoor ze zich meer bewust zijn van het belang van het team. Hierdoor ontstaan ook gezamenlijke doelen. "En op dat moment wordt het werk makkelijker, leuker en uitdagender. Je creëert het gevoel dat iedereen ertoe doet. Ze zijn er niet alleen om een biertje in te schenken en weer naar huis te gaan, maar ze zijn belangrijk voor de onderneming." Zodoende krijgen de werknemers meer lol in het werk, bezigen ze een hogere mate van gastgerichtheid en zien ze het belang in van kwaliteit leveren. "En dán merk je dat je een geolied team hebt staan van mensen die ook zin hebben in hun werk." 'Samen' is dus een sleutelwoord. Zo gaat de storemanager bijvoorbeeld regelmatig om

de tafel zitten met 'voortrekkers', personeelsleden die de pure gastvrijheid al van nature bezitten. Met hen bespreekt hij hoe nog gastvrijer te zijn, hoe het hoge niveau te behouden en hoe de motivatie over te brengen op anderen. Vragen als 'Wat vinden jullie dat nog beter kan en hoe gaan we dat aanpakken?' zijn Toonen dan ook niet vreemd. Dat deze investering in het personeel zijn vruchten heeft afgeworpen (onder andere in de vorm van de award), komt volgens Toonen dan ook minstens door het te allen tijde voorop stellen van de medewerkers en hen waarderen in alles wat ze doen. "En dat ze weten dat alles wat jij doet is om het ook voor hen beter te maken. Die investering, dat mixje, heeft ertoe geleid dat het team zich meer bewust is van het gastgericht zijn. Van wat dat precies is, hoe dat voelt, van het met elkaar willen werken. En daar gaat de prijs ook om: om het team."

Motto

Maar uiteindelijk gaat het natuurlijk om de gasten, dat is nog belangrijker. Bijvoorbeeld de speed of service - wat soms hard nodig

is bij reizende gasten - en zeker de kwaliteit van het eten en drinken. De traditioneel Ierse producten worden dan ook geïmporteerd en de leveranciers ervan gaan altijd eerst "door een molen van hoogwaardigheid", aldus Toonen. Als vervolgens het eindresultaat wordt geserveerd - het gerecht of glas bier - moet de gast het gevoel hebben dat hij in zijn huiskamer zit. De Ierse eter dan. Daarbij is het van belang dat ook de pub zelf (de aankleding, het meublement) altijd optimaal is. Oftewel: niets kapot, missend of defect. Het draagt ten slotte allemaal bij aan die gezelligheid op de luchthaven, ook voor niet-Ieren.

Ondanks dat het team "er nu wel staat" en de pub sfeer en kwaliteit biedt, heeft Toonen alweer nieuwe plannen. Zo wil hij meer gaan doen aan upselling (een duurder biertje) en crossselling (bitterballen erbij), nog meer rendement uit de keuken halen (die draagt nu al 35 procent bij aan de omzet) én Murphy's beter vindbaar maken op het vliegveld. En bij dit alles houdt de jonge storemanager altijd zijn motto in het achterhoofd: *people can buy their drinks everywhere, but they can't buy the atmosphere*. "Dat is waar het in essentie om gaat. Je kunt hier op Schiphol overal wel een biertje of eten halen, maar het is de unieke sfeer van Murphy's waar het om gaat." Toonen zwijgt even. "En dan is het belangrijk om vanuit die *atmosphere* de onderneming zo rendabel mogelijk te maken."

> **HorecaEntree** <