



Belevissen uit het dierenpension

Aan de hand van haar eigen ervaringen behandelt Wendy Govers-van Thiel in elk nummer van het Dibevo-Vakblad een onderwerp uit de dagelijkse dierenpensionpraktijk.

JIJ HEBT TOCH GEKOZEN VOOR EEN HOTEL?

Het eerste volledige kalenderjaar dat het kattenhotel open was (2017) is weer voorbij. Het jaar waarin het hotel slechts vier dagen leeg is geweest. Het jaar waarin een zolderverdieping, een nieuwe trimsalon en keuken zijn gerealiseerd. En het jaar waarop ik mijn 7,5 jarige jubileum als kattentrimster heb gevierd. Tijd om dat jaar eens goed te evalueren: wat ging er goed en wat niet?

TEKST: WENDY GOVERS-VAN THIEL

Een van de dingen waarmee ik vorig jaar wat 'problemen' heb ervaren, is het volgende. Klanten zijn net mensen – om met de woorden van Jos Burgers te spreken. En deze mensen willen graag op hun wenken bediend worden. Logisch natuurlijk, maar ergens zijn er grenzen. Het is namelijk nogal een verschil of je een kleinschalig kattenhotel hebt voor 12 kattengezinnen, of een groot hotel waar honderden vakantiegangers of zakenlieden logeren.

Personeelsleger

Bij een gewoon hotel wordt de deur voor je opengehouden door de portier, meld je je aan bij de receptioniste die op haar beurt ervoor zorgt dat de *bellboy* je koffers naar je kamer brengt. Deze kamer is netjes op orde gemaakt door de *housekeeping*. Na een diner buiten de deur

word je in de avond fijn opgewacht door de nachtportier om te beginnen aan een fijne nachtrust. En de volgende ochtend zit je lekker aan een ontbijt dat het keukenpersoneel voor je heeft klaargemaakt. Voor dat ene nachtje hotel is er dus een heus leger aan personeel nodig en dan hebben we het nog niet eens over het administratieve werk achter de schermen.

Kleinschaligheid

In mijn kattenhotel ben ik portier, receptioniste, housekeeping, roomservice, administratief medewerker, webbouwer, socialmedia-expert, contactpunt en natuurlijk verzorger van de hotelgasten. Mijn enige 'personeelslid' is Erik, mijn (klusjes)man. Onze kleinschaligheid zorgt voor een persoonlijk contact dat klanten als 'erg fijn' ervaren. De volgende opmerking kwam daarom nogal hard aan: 'Maar waarom geldt er een toeslag voor het

halen op zondag? Jij hebt toch gekozen voor een hotel!'

Woordje klaar

Natuurlijk heb ik gekozen voor een kattenhotel en dat betekent dat ik 365 dagen per jaar 24/7 aan het werk ben met mijn gasten. Zij zijn de eerste die ik zie wanneer ik opsta en de laatste voor het naar bed gaan, vooruit: één na laatste dan. Maar een (zon)dagje per week zonder de baasjes – of liever gezegd zonder afspraken in mijn agenda – moet toch kunnen? Iedereen zou dit beamen totdat een klant zelf in de situatie zit dat hij zijn kat op zondag MOET ophalen, om wat voor reden dan ook. Heb jij voor deze klanten je woordje klaar? Of is jouw wil gewoon wet en ga je het niet eens uitleggen? ←

Reageren? Mail redactie@dibevo.nl



Wendy Govers-van Thiel is eigenaar van Cats Only - kattenhotel & katsalon en natuurlijk heeft ze zelf ook een kat: een Maine Coon. Daarnaast houdt ze kippen, een Oudduitse Herder en een paard. Naast de werkzaamheden die Wendy in haar eigen kattenhotel en kattentrimsalon uitvoert, organiseert ze lezingen, cursussen en workshops voor kattenbezitters en professionals. Wendy schrijft ook gastblogs op Huisdierenspecialist.nl, de consumentenwebsite van Dibevo.