

'Nen ascenseur drinkt geen bier

Joseph Kessels (2005)

Het had me al geïrriteerd dat ik alles moest herhalen. Ja, één persoon, voor één nacht. De weerbarstige mannenstem aan de telefoon vroeg me mijn naam zelfs drie keer. Bij het spellen onderbrak hij me steeds, zodat ik telkens opnieuw moest beginnen. En dan te bedenken dat bij mijn verste reizen mijn naam nooit voor problemen heeft gezorgd.

Hoe laat ik aan zou komen?

Ik was tot zeker zes uur bezig op mijn werk. Daarna in de avondspits met de auto door Leiden, langs Den Haag, Rotterdam, Antwerpen en een heel eind voorbij Brussel, ik zou zeker niet voor negen uur in het hotel kunnen zijn.

Dat was veel te laat! Als ik niet zou komen opdagen kon mijn kamer niet meer verhuurd worden.

Het geheel werd zelfs voor mijn karakter een beetje veel. De volgende ochtend vroeg had ik een werkafspraak op het hoofdkantoor van de bank. Ik had geen keus wel of niet te komen. Een aardige kamer in het oude centrum kwam mij goed uit, maar als ik niet welkom was, nam ik net zo lief mijn intrek ergens aan de stadsring.

Dat kwam kennelijk steekhoudend over, want de reservering ging, al was het mokkend, door.

Het gesprek bij de bank zou gaan over de vraag hoe we de klantgerichtheid van een organisatie door middel van leertrajecten kunnen ondersteunen.

Tal van bespiegelingen dienen zich dan aan. Is klantgerichtheid het tegemoetkomen aan de wensen en behoeften van de klant? Dat klinkt plausibel, maar is ook weer erg conservatief. Misschien gaat het juist om het bieden van iets extra's, iets dat de klant juist niet verwacht? Je kunt ook de opvatting verdedigen dat je bij echte klantgerichtheid de klant wijst op onbewuste behoeften en zo in feite nieuwe wensen creëert. Het kenmerk van echte innovatie is toch dat je de ander vóór bent. Ben je dan klantgericht als je de ander kunt overtuigen dat het nieuwe beter is?

Om kwart voor negen stap ik het hotel binnen. Een groot bord wijst de weg naar de lift en naar de receptie op de eerste verdieping. De weerbarstige mannenstem hoort bij een hoogbejaarde vrouw. Er liggen weinig haartjes op de kale schedel. Het lijkt even alsof ze het spijtig vindt dat ik toch gekomen ben, al was het maar om haar geuite wantrouwen te kunnen rechtvaardigen. Alles schrijft ze op, naam, adres, de hele santenkraam,

zelfs het kenteken van mijn auto. Ook al staat die ergens veilig opgeborgen in de nieuwe ondergrondse parkeergarage bij de kathedraal. En het gaat allemaal zo langzaam. Ik heb nog niet gegeten en wil graag even de stad in. De vingers, dik en scheef van de reumatiek, maken het schrijven heel lastig. Ook moet ze mijn paspoort hebben. Dit nieuwe Nederlandse exemplaar heeft ze nog niet eerder gezien. Ik bereid me al voor op een uitleg. Dat is niet nodig. Ze vindt het zelfs mooi. En dan zegt ze: "U bent morgen jarig".

Ik word nieuwsgierig naar deze vrouw die in haar eentje een herberg drijft. Al éérentachtig jaar woont ze er. Haar ouders zijn hier met de zaak begonnen en het pand is eigendom van de brouwerij. "In de eerste wereldoorlog is het centrum van de stad platgegooid. De boel was helemaal kapot en het ganse gezin woonde een tijd in een kamertje daar op de trap, waar nu de toiletten zijn". Bij de wederopbouw in 1918 hadden ze om een lift gevraagd. " 'Nen ascenseur drinkt geen bier" zei de directie; geen lift. Nu alweer bijna vijftientig jaar geleden liep haar man bij een bezoek aan de horecavakbeurs in Amsterdam onder de bus. Hij kwam wel weer op de been, maar kon niet meer meewerken in het bedrijf en ging kort daarna dood. "Ik heb opnieuw om een lift gevraagd, en die is toen ook gekomen. Het huis hiernaast stond leeg, en daar kon een stukje uit voor de schacht".

In discussies over kerncompetenties kun je ook het accent leggen op het vermogen om bewust markten te creëren voor de producten en diensten waar je goed in bent. Het gaat dan vooral om het opvoeden van je klanten zodat ze intelligentere vragen gaan stellen, die voorlopig jij alleen kunt beantwoorden. Dat zijn interessante leertrajecten: uitvinden waar je goed in bent, dat verbeteren en vervolgens anderen leren om daar gebruik van te willen maken.

De markante kop van gisteravond zat verstopt onder een veel te grote pruik. Vreemd hoe zo'n ondernemende tante dan tot een gewoon oud vrouwtje wordt. In de ontbijtzaal had ze één tafel gedekt. Met een bloemetje erbij, voor mijn verjaardag.

Noot: 'Nen ascenseur drinkt geen bier

De auto stond in de ondergrondse parkeergarage van het Ladeuzeplein in Leuven. De twee tekeningen zijn van Herman Gordijn. Hij maakte die op basis van mijn verhaal over de herbergierster. Hij heeft haar nooit in

levenden lijve gezien. Uiteindelijk werden het twee etsen die hij voor het eerst exposeerde bij Galerie Petit in Amsterdam, november 2004.

Het verhaal '*Nen ascenseur drinkt geen bier* is oorspronkelijk gepubliceerd in Kessels, J.W.M. (2005). In *Tweedehands kennis*, Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghem.

Het verhaal '*Nen ascenseur drinkt geen bier* is ook opgenomen in het boek: *De vrouwen van Herman Gordijn* (2005), Uitgeverij Waanders.

