

---

# Respect voor de waarheid van de ander

INTERVIEW MET ERIC TOREN

---

TEKST: MANON MIESSEN



De bar van The Toren hotel moet een van de extravagantste plekken in Amsterdam zijn. Oprah Winfrey's vriendinnen roemen hem om zijn gin-tonics. Ik heb er afgesproken met Eric Toren. Eric nam het hotel jaren geleden over van zijn vader en wist het om te vormen tot een boutique hotel van grote klasse. The Toren is op TripAdvisor al jarenlang het beste hotel van Nederland en werd in 2014 gekozen tot het beste luxehotel ter wereld. Als klap op de vuurpijl werd Eric zelf onlangs verkozen tot Best General Manager van alle luxehotels in Europa. Ik bezoek hem op een zonnige middag in de herfst. De Keizersgracht ligt er prachtig bij; ik bedenk me wat een bijzondere plek dit moet zijn voor toeristen om te verblijven. De historische gracht, het sfeervolle pand, het welkom bij binnenkomst. Een vriendelijke jongeman gaat me voor naar de weelderige hotelbar. Ik geniet van alle luxe. Deze plek is duidelijk met veel liefde aangekleed. Dan komt Eric binnen. Hij is een oude bekende bij Phoenix, maar wij kennen elkaar nog niet. Jaren geleden volgde hij bij ons de driejarige opleiding. Ik ben benieuwd hoe hij terugkijkt op zijn tijd bij Phoenix en wat hij in de opleiding heeft geleerd. Zijn sporen van wat hij toen leerde terug te vinden in hoe hij nu zijn hotel leidt? Ons gesprek gaat meteen van start.

'De basis van wat ik in dit hotel doe, vindt zijn oorsprong in wat ik in de driejarige opleiding heb geleerd. Toen ik bij Phoenix kwam, zei Wibe tegen mij: "Er is geen goed en er is geen fout, we komen allemaal ergens vandaan." Ik heb dat altijd onthouden. Het eerste wat ik mijn mensen leer, is dat de waarheid van de ander zijn waarheid is. Als een gast zegt: "Ik heb niet lekker geslapen vannacht," gaan we daar niet over in discussie. Je hebt respect voor andermans gevoelens. Anders blijf je hangen in 'Ja, maar de kamer was wél in orde. Ja, maar het matras is net nieuw.' Daar wordt niemand wijzer van. Toen ik erachter kwam dat de waarheid van de gast hetgene is waarmee ik moet dealen, ben ik begonnen met het managen van de verwachtingspatronen van mijn klanten. Zo is de filosofie van The Toren hotel

ontstaan: de filosofie van het verwachtingsmanagement. In de opleiding heb ik geleerd om mensen te analyseren. Ook al doe ik dat niet als therapeut, ik kijk naar wat ze nodig hebben en hoe ik ze moet bereiken. Dat leer ik mijn mensen ook. Wat vertelt iemands communicatie over hoe we hem moeten benaderen? Het begint al bij het boeken: hoe kunnen we deze persoon plaatsen, wat kunnen we van hem verwachten? Zo weten we al vroeg wat we iemand moeten bieden om hem een aangenaam verblijf te geven. Mijn tweede les is geweest: laat de feedback die je van mensen krijgt een reden zijn om je af te vragen wat er beter kan. Zodra je leert dat jouw waarheid en jouw gelijk geen waarde hebben, als je je niet tegelijkertijd afvraagt 'wat kan ik hiervan leren?' ga je >

anders naar je eigen gedrag kijken, en doe je het de volgende keer anders. Mijn personality zit zo in elkaar, dat ik altijd gericht ben op hoe alles beter kan. Dat geldt voor mijn eigen handelen, en ook voor het hotel.'

*Dat jouw gasten zich hier gezien en welkom voelen, blijkt wel als je de reacties leest op websites als Tripadvisor. Ze vertellen allemaal verhalen van verbinding en roemen de warmte en betrokkenheid van het personeel.*

'Op de prestaties van ons personeel scoren wij het hoogste cijfer van de hele wereld. Hoger dan wie dan ook. Dat komt doordat ik wat ik in de opleiding heb geleerd ben gaan combineren met mijn vak van hotelier. Ik ben geen geitenwollensokkenman, voor mij moet het praktisch zijn. Bij Wibe heb ik de bouwstenen gevonden die hebben bijgedragen aan mijn geluk, en die ik toe kon passen in mijn bedrijf. Een van die bouwstenen was rouwen om wat er in mijn jeugd is gebeurd. Mijn vader heeft het mij als kind niet makkelijk gemaakt. Dat is de waarheid.

Maar de waarheid is ook: mijn papa wist niet beter. Pas toen ik dat ging zien, kon ik die pijn loslaten. Toen mijn vader dit hotel runde, was het een van de slechtste hotels van Nederland. Hij heeft er ook maar een paar jaar gewerkt, daarna runden mijn moeder en ik het met zijn tweeën.'

*Het thema van deze Vuurvogel gaat over plek. Hoe ben jij erin geslaagd om van dit hotel zo'n aangename plek te maken waar iedereen zich welkom voelt?*

'Ik denk weleens: misschien was ik in die drie jaar opleiding een einzegänger in mijn hoofd, maar heb ik onbewust meer verbindingen gemaakt dan wie dan ook. Het verhaal van mijn vader is dat hij verliefd was geworden op een boerenmeisje. Hij kwam zelf van een bakkerij, dus dat was in die tijd not done. Toen werd hij een week lang in het kolenhok gestopt, zodat hij de liefde zou vergeten. Mijn vader heeft zo verschrikkelijk veel meegemaakt. Hoe kan een mens dan nog normaal worden? Ik snap wel dat hij de man is geworden



die hij was, dat heb ik hem ook gezegd. Niet dat het een vrijbrief is voor wat hij heeft gedaan. Maar het zou mij niet helpen om slecht over hem te blijven denken. Dan zou ik niet meer verder kunnen met mijn leven. Een paar dagen voor hij stierf, bezocht ik hem. Toen zag ik in zijn ogen hoe trots hij op me was. Op de zoon die daar toen stond. Ik was zelf eigenlijk ook wel trots op mezelf, op het feit dat ik verbinding met hem had weten te maken.'

Eric's verhaal ontroert me. Ik bewonder wat hij vertelt over wat ervoor nodig was om het simpele hotel van ooit te transformeren tot het sfeervolle luxehotel dat het nu is. Wat me vooral treft is hoe de metamorfose van het hotel hand in hand is gegaan met zijn persoonlijke weg. En zijn succes is niet onopgemerkt gebleven. Inmiddels wordt hij overal ter wereld gevraagd om te komen spreken over wat hij heeft neergezet.

---

'ALLES WAT IK  
DOE, DOE IK MET  
EEN BEPAALDE  
GEDREVENHEID,  
WANT IK WIL  
ALTIJD DE BESTE  
ZIJN.'

---

*De beste in de ogen van wie?*

'In de ogen van mijn vader, en van mijn leraar die zei: "Van jou komt niks terecht, ga jij maar werken in je vaders hotel." Het liefste zou ik gelukkig kunnen zijn met niks. Maar ik wil mezelf bewijzen dat ik het kunstje dat ik met dit hotel heb gedaan, ook in Europa kan doen. Al die hotelmanagers die altijd naar me hebben gekeken van 'die komt uit dat goedkope hotelletje van zijn ouders' kijken nu naar me op. Vroeger keek ik naar hen op, naar het Waldorf en het Ritz-Carlton.



Nu kennen al die mensen mij, omdat ik iets bedacht heb waar ze zelf niet op konden komen. Dat is een erkenning die ik mijn hele leven lang van mijn vader niet gehad heb, en die erkenning wil ik nog steeds hebben. Die les heb ik nog te leren, dat ik die erkenning niet meer nodig heb.

Ik vraag me weleens af: hoe zouden Wibe en mijn andere opleiders mij nu zien? Daar ben ik soms benieuwd naar. Zouden zij zien dat ik iets doe wat uniek is in de hotelwereld, en dat dat komt door die gekke opleiding van ze? Was ik zover gekomen zonder Phoenix? Nee, voor geen meter. Dat weet ik honderd procent zeker. Ik heb iets kunnen doen op dit vakgebied, en daar ben ik heel goed in geworden door Phoenix. Ik hoop alleen dat al die hoteliers die dit lezen nog even wachten met naar jullie toe te komen, want ik vind het veel te leuk om ze zelf te vertellen over TA, NLP en de hotellerie. Maar eerst ga ik mijn filosofie over Europa verspreiden, van Amsterdam tot Rome tot Praag, want ik wil graag met anderen delen hoe je een prettiger leven kunt leiden. Het past niet bij mijn persoonlijkheid om de dingen voor mezelf te houden. 🐦