

# MIJN LOOPBAAN

Al meer dan 20 jaar is Tanja Schilthuizen dé *hospitality* trainer en spreker, gespecialiseerd in de kracht van taal. Ook is ze een van de 15 'beste *hospitality* trainers ter wereld'. Tanja ontwikkelde voor haar trainingen en masterclasses de HEP theorie (Hoffelijk, Emotie en Pro-actief). Haar motto: wie stopt met beter willen worden, houdt op met goed te zijn.

## Tanja Schilthuizen

**1989 - 2001** diverse functies hotellerie  
**2001 - 2004** directeur Bilderberg Hotel Jan Luyken Amsterdam  
**2004 - 2006** commercieel trainer bij Bilderberg hotels en restaurants  
**2006 - heden** spreker en trainer voor Improve Hospitality Trainingen

**Studie** 'Als tiener was ik fan van de series *Dallas*, *Dynasty* en *Hotel*. Mooie mensen in een elegante omgeving. Het idee voor de hotelschool was geboren. Later was het mijn droom om ooit, als vrouw, directeur te zijn van een vier- of vijfsterren hotel in Amsterdam. Dat leek onbereikbaar, maar dromen bleef ik.'

**De Kersentuin** 'Mijn stage was in restaurant De Kersentuin van Joop Braakhekke en Jon Sistermans en het bijbehorende vijfsterren Garden Hotel. In die tijd het meest fancy restaurant van Amsterdam, voor de happy few. Liefst zette ik mijn stoel in de hotelloobby om naar al deze mooie en beroemde mensen te kijken. Na mijn stage mocht ik blijven als receptioniste. Wat ik uit die tijd met name heb meegenomen, is het oog voor detail. Dat maakt het verschil tussen een goed hotel en een excellent hotel.'

**Cruciaal** 'Op mijn 31ste kwam mijn droom uit en werd ik directeur van een Bilderberg Hotel in Amsterdam. Fantastisch! Op mijn 34ste werd ik moeder en wilde parttime werken. Bilderberg zag weinig in een parttime directeur en bood mij de rol van company trainer aan. Ik begon er met opgewekte tegenzin aan, niet wetende dat dit mijn roeping bleek. Na twee jaar begon ik voor mezelf. Improve Hospitality Trainingen by Tanja

Schilthuizen was geboren. De beste beslissing die ik ooit heb genomen.'

**Mentor** 'Van iedereen leer je. Mijn mentor op school attendeerde mij al jong op de hotelschool. Van mijn eerste directeur leerde ik dat je er moest zijn. Het verschil maken! Mensen een goed gevoel geven. Hij was het voorbeeld. Ook zijn uitspraak 'een opdracht zonder controle, is geen opdracht', gebruik ik tot op de dag van vandaag. En mijn latere directeur - met wie ik ben getrouwd - was meer mijn cijfermatige mentor. Zijn financieel inzicht is sterk. Ook 'op hoofdlijnen blijven en pas later de details invullen', was een goede les.'

**Drijfveren** 'Ik vind *hospitality* het mooiste vak. Het gaat om mensen blij maken. Als je dat doet, geven zij dat terug. Je bent dus zelf verantwoordelijk voor je eigen (werk)geluk. Omdat dat lekker voelt, wil je meer van hetzelfde doen en beter. Daardoor blijf je alert, passievol en energiek om het vandaag nog mooier te doen dan gisteren.'

**Kracht** 'Mijn enthousiasme en passie. En ik kan goed praten. Dat in combinatie met onderscheidende content (Tanja ontwikkelde de HEP theorie waarbij je via taal gelukshormonen in het brein van je gast, klant of patiënt activeert, red.) zorgt voor een dankbaar, loyaal en enthousiast publiek.'

**Tegenwoordige tijd** 'Een belangrijk punt in de training is 'spreek in tegenwoordige tijd'. Taalpatronen liggen in je onderbewuste brein. Vaak heb je niet door dat je in de verleden tijd spreekt. Terug op de werkvloer, mogen collega's tikken als ze verleden tijd horen. Dit



levert hilarische taferelen op. Wat WAS je naam? -Tik. Wat WAS je geboortedatum? -Tik (dat is het nog steeds). Had je nog vragen -Tik (net nog wel, nu niet meer). Spaarde je airmiles? -Tik (gisteren wel, vandaag niet). Wie had er de saté? -Tik. Het geeft alertheid, maar ook humor. Op een energieke manier elkaar helpen verbeteren. Dat is fantastisch.'

**Toon** 'Verander je je woorden, dan verandert de uitkomst. Taal is het meest onderschatte instrument in de *hospitality* industrie, en in ons persoonlijk leven. Een voorbeeld? Ons brein slaat het woord 'niet' niet op. 'Denk niet aan een paarse olifant...' Succes! Dus kies woorden die passen bij de uitkomst. 'Loop niet op de weg' wordt dan: 'Loop maar op de stoep, dat is veiliger.' Of: 'Ik geef je een prikje dan doet het daarna geen pijn'. Beter is: 'Ik geef je nu een medicijn zodat het goed verdoofd wordt'. Of: 'Niet aanwezig op maandag en dinsdag'. Beter is: 'aanwezig van woensdag tot en met vrijdag'. Taal is de jas van je boodschap. Is je jas verkeerd dichtgeknoopt dan word je minder serieus genomen. Wanneer je taal goed inzet, verhoogt dit je senioriteit en daarmee ook je invloed.'

**Advies** 'Het gaat niet om wat de ander vraagt, maar om wat de ander nodig heeft. Stel daarom de juiste vragen, en maak het verschil. Vriendelijk zijn kost niets... En levert de wereld op.'