

# Tapan Piplani

## “Doe alles van de eerste keer goed, dan moet je het geen tweede keer doen”

### » Bent u al wat bekomen?

Al een tijdje, hoor. Toen we het nieuws hoorden, werden we er stil van. Ik heb meteen het personeel toegesproken en hen gepaste feestelijkheden beloofd. Daarna heb ik hen op het hart gedrukt dat het voortaan nog moeilijker zou worden. De verwachtingen van de gasten liggen immers torenhoog nu. En je kan hen geen ongelijk geven: wat verwacht je ten slotte allemaal in het zogenaamde ‘beste hotel ter wereld’?

### » Trekt u nu een ander publiek aan?

Het is een Amerikaanse award en deze gasten waren altijd al, na de thuismarkt, de belangrijkste bezoekers. Al heb ik de indruk dat we nu wel klanten ontvangen die specifiek voor die ervaring komen, net zoals restaurants die net een Michelinster ontvangen ook meteen bezocht worden door de zogenaamde sterreneters.

### » Het valt me op dat u continu in het hotel aanwezig bent en als het ware patrouilleert.

Ik probeer inderdaad alles tot in de details te volgen. De lobby is mijn kantoor. Daar zie ik mijn mensen en de gasten. Het is een kruispunt in het hotel. Ik denk dat je in India ook zo moet werken. De gasten verwachten een persoonlijk welkom en de staff verwacht een intense betrokkenheid van het management. Daarom breng ik ook al eens een drankje in de bar of spring ik even in tijdens het diner. In een kleinschalig luxehotel moet dat kunnen.

### » Is het niet vreemd dat u nu, 10 jaar na de opening, met deze super-award overladen wordt?

Ik kan daar alleen maar op antwoorden dat we dan zeer waarschijnlijk wel écht goed moeten zijn (lacht). Veel hotels pakken de prijzen inderdaad binnen de drie jaar na de opening. Bezoek ze 10 jaar later, en ze zijn te dikwijls niet meer op dat niveau. Bij Oberoi hebben we er altijd een erenzaak van gemaakt om hardware en software optimaal te houden. Dit resort sluit

*Vorig jaar verkozen de lezers van het toonaangevende reisblad Travel+Leisure met 97% van de stemmen het Oberoi Vanyavilas tot het beste hotel ter wereld. Een verrassing, want dit Indische resort bestaat al 10 jaar, situeert zich niet in een supertoeristische hotspot en telt amper 25 kamers. Wat is het grote geheim? Travel Magazine trok naar Ranthambhore en sprak met general manager Tapan Piplani. “De nummer 1 worden is al aartsmoeilijk, de nummer 1 blijven is nog veel moeilijker.”*



© Gerrit Op de Beek

*Tapan Piplani maakte een blitzcarrière in de Oberoi Groep. Hij begon als front office manager, groeide door tot f&B manager, werd openingsmanager van de Oberoi Nijlcruiser Zara en werd toen naar Vanyavilas getransfereerd als gm. Ook met het nec plus ultra Zara behaalde hij trouwens verscheidene awards.*

drie maanden per jaar tijdens de moesonperiode. Ook omdat het aanpalende Nationaal Park met de Bengaalse tijgers – toch onze absolute blikvanger – dan ook dicht is. Wel, wij gebruiken deze volle drie maanden voor een integrale opfrissing. Ieder jaar opnieuw vinden we onszelf uit en heropen er een quasi nieuw hotel.

### » Oberoi wint traditioneel heel wat prijzen, maar dit was de allereerste ‘World’ number 1. Hoe reageerde chairman P.R.S. ‘Biki’ Oberoi?

Hij was zo fier dat hij de award persoonlijk in New York in ontvangst ging nemen. Vergeet ook niet dat hij vorig jaar al tot ‘Hotelier of the world’ verkozen was. De erkenning mag dan wel aan dit resort gekoppeld zijn, wij beschouwen het alvast als een mijlpaal voor de ganse groep.

### » Hoe doet de Indische hotellerie het momenteel globaal?

We komen uit een zeer moeilijke periode. Er was de wereldbankencrisis, de Commonwealth Games in oktober 11. In Delhi sloegen niet aan en we hadden al de aanslag in Mumbai van november 2008 moeten incasseren. Dit jaar lijken we terug op onze pootjes te vallen, ook omdat het veiligheidsgevoel terug is. Er wordt dus niet langer met rode cijfers geschreven, maar we zitten nog niet op het niveau dat iedereen beoogt.

### » Waarom nestelen relatief weinig grote ketens zich in India?

Ze zitten langzaamaan overal, maar het blijft inderdaad beperkt. Hier een hotel, daar een resort, maar zeker niet te vergelijken met pakweg Thailand, Dubai of de Malediven. Ik denk dat ze nog steeds de kat uit de boom kijken. Tenslotte ondernemen de Indiërs zelf veel. Geef ze één opportuniteit, en er wordt meteen business gedaan.

### » Heeft Oberoi nieuwbouwplannen?

Wij kijken inderdaad naar nieuwe projecten, al zijn die vooral buiten India uitgetekend.

» **Helpt het privatiseren van de luchtvaart het Indische toerisme niet vooruit? Dit land is sinds een paar jaar toch opmerkelijk beter bereikbaar geworden.**

Dat helpt enorm. De komst van Jet Airways en Kingfisher heeft ons een waardevolle, moderne luchtvaartsector gegeven. Dat, gecombineerd met de nieuwe terminals in Mumbai en Delhi, maakt reizen veel eenvoudiger. Maar de spoorverbindingen blijven achter

en ook het wegnemen ligt er erbarmelijk bij.

» **Als het over echte service gaat, worden de Aziatische hotels door de Europese en Amerikaanse managers vaak met de vinger gewezen omdat het personeel hier toch niets kost. "Zo kunnen we het ook", luidt het dikwijls.**

Een lichtzinnige opmerking want veel personeel staat niet garant voor goede service.

Wat ben je met een massa mensen die niet voldoende opgeleid zijn? Wij investeren heel veel geld in training en sociale omkering van onze mensen. Mijn credo is: bied ze geen job aan, maar een toekomst. Loopbaanmogelijkheden moet je vooropstellen, dan bouw je wat op met je team.

» **Wat is het grootste probleem van dit hotel?**

De torenhoge verwachtingen. Niet alleen van het product, maar vooral het feit dat

de gast vertrekt van het idee dat hij gegarandeerd een tijger te zien krijgt. Wel: dat is niet zo! Ik hoop altijd dat men naar dit park reist om het natuurschoon te zien, ondertussen van het hotel genieten en de tijger als een eventueel extraatje beschouwt, een bonus. Maar zo denkt de moderne consument niet (lacht). En ik kan je verzekeren: als de gasten humeurig zijn omwille van de tijgerloze game drives, is het soms moeilijk hen weer te doen genieten.

## TOEKOMSTBESTEMMING

## Betovering in het Oberoi Vanyavilas

*Overnachten in super-de-luxe tenten aan de rand van het bekendste tijgerpark van India en verwend worden als een maharadja. Op bezoek in het beste hotel ter wereld.*

Wie gezeten op de achterbank van de roemrijke Hindustan Ambassador, een kopie van een Britse Morris, de imposante houten toegangspoort van het Oberoi Vanyavilas in Ranthambhore binnenrijdt, wordt welkom geheten door twee opgetooide olifanten, de voorbodes van een batterij piekfijn uitgedost personeel. Cold towel, vers watermeloen sap... het wordt je onmiddellijk aangereikt, terwijl men als mieren je bagage versast. 'Most welcome, Sir!' Hier is iedereen een maharadja, zoveel is duidelijk. De formule is even eenvoudig als geniaal.

### Drie personeelsleden per tent

Aan de rand van een van de meest fabelachtige nationale parken van India, waar naar schatting nog een dertigtal Bengaalse tijgers leven, bouwde Oberoi in 2001 een **uniek jungleresort**, gebaseerd op de voormalige jachtverblijven van de elite

uit Rajasthan. Het ommuurde domein is acht hectare groot en bevat meer dan 1500 citroen-, mango- en guavebomen. Daarin, compleet in natuurlijke harmonie, 25 oversizede tenten, elk circa 100 vierkante meter groot en voorzien van een houten vloer, instapdouche, koloniale bad, bureau met wifi en satelliet-tv én airco. Rond de tent een privéterrasje, en achter de hoek stand-by gemiddeld drie personeelsleden per tent die het serviceniveau naar een ongekende hoogte duwen. Uiteraard is er ook een spacenter en in het centrale hoofdgebouw, een soort modern fort met marmeren vloeren en wandschilderingen, bevindt zich

*Oberoi Vanyavilas biedt een totaalproduct dat flirt met de perfectie. Sfeer, architectuur, service, fab... het is allemaal op een eenzaam hoog niveau.*



© Gerrit Op de Beek



Geen blingbling, maar discrete rust en luxe. Op de foto: het centrale zwembad.

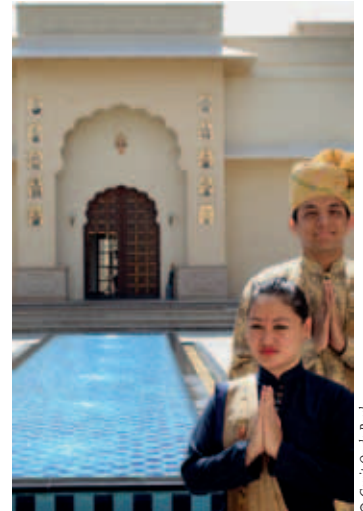
Deze Oberoi won de voorbije 10 jaar meer dan 35 awards. Wereldwijd en in alle mogelijke categorieën.

de receptie, de bibliotheek met bar en het restaurant. Men kan er zowel binnen als buiten – op een vierkante patio, op dikke kussens – eten. Een immense open haard verdrijft in het schouderseizoen de eventuele kilte. Naast de courtyard ligt een panoramisch zwembad, en wie zich daar ook maar even durft te vertonen, krijgt meteen een dienblad met zonnebrandmelk, geparfumeerde icetea, gekoeld water en vers fruit geleverd. Als Ghandi de vader van de natie was, dan is Oberoi

de moeder van de Indische tophotellerie. Oberoi Vanyavilas behoort tot de Small Luxury Hotels of the World en is geopend van oktober tot eind juni. Momenteel hebben de gasten nog de mogelijkheid om te kiezen uit verschillende formules (room only, b&b, half en vol pension), maar vanaf 2012 wordt alleen nog vol pension aangeboden. De belangrijkste gasten komen uit de binnenlandse markt, gevolgd door de Amerikanen en de Britten. En is het beste hotel van de

wereld werkelijk perfect? Het is eenvoudig: is Miss België het mooiste meisje van het land? Tuurlijk niet. Maar laat er geen twijfel over bestaan: dit is wel degelijk een topadres, een modern fort voor moderne royals.

*Oberoi Vanyavilas is terug te vinden in de brochures van alle gespecialiseerde touroperators. Hotelinfo: [www.oberoihotels.com](http://www.oberoihotels.com)*



Travel Magazine reisde met Jet Airways, touroperator Imagine & DMC Orient Express)



## The eye of the tiger

Sinds de 18<sup>de</sup> eeuw zijn tijgers diep geïntegreerd in de ziel van India. Van het rijk van de keizers in de Mughal-periode tot de hedendaagse kunst, het symbool van dit krachtige dier is nog steeds omnipresent. Ranthambhore Nationaal Park, op 190 kilometer ten oosten van Jaipur, is een de meest befaamde locaties om deze uitstervende diersoort te bewonderen. Reeds in 1955 werd het heuvelachtige landschap beschermd, sinds 1980 werd het geklasseerd als 'Tijgerproject', een gebied van 300 vierkante kilometer met daarin centraal een duizend jaar oud fort en enkele kleine meren. Sinds voormalig president Bill Clinton dit park in het millenniumjaar bezocht (en twee tijgers op één dag zag) is het hek van de dam. Meer dan 44 hotels openden de deuren in het nabijgelegen dorp. Het Nationaal Park, gecontroleerd door de staat, organiseert twee game drives per dag: een ochtendrit om zeven uur en een namiddagrit om vijftien uur. Alles tezamen zijn er maximaal 450 bezoekers per dag toegelaten die moeten plaatsnemen in kleine jeeps voor een tour van drie uur. De colonne terreinvoertuigen worden verdeeld over zes zones waar de gidsen zich strikt aan moeten houden. Als bezoeker kan je geen keuzes maken, alles verloopt via loting. Alhoewel er geen officieel cijfermateriaal beschikbaar is, schatten de gidsen de slaagkans dat je een tijger te zien krijgt op ruwweg één op drie. Biologen spreken dan ook van 'bijna uitgestorven'. Volgens het Wereldnatuurfonds (WWF) is de tijger over twaalf jaar helemaal uitgestorven. Tijdens de 20<sup>ste</sup> eeuw daalde de populatie met maar liefst 97%. Van de wereldwijd geschatte 3.200 tijgers die nog in het wild leven, zouden er 1.800 in India verblijven (sceptici houden het op 750). Tijdens een topoverleg in Sint-Petersburg vorig jaar werd een grootschalig reddingsprogramma uitgetekend. Hoog tijd: want alleen al van de Bengaalse tijgers in India is sinds 2002 zowat 60% van de populatie uitgestorven. India bezit 23 tijgerreservaten in 17 verschillende staten. Ranthambhore is een van de gekendste.

*Niemand weet exact hoeveel Bengaalse (of konings-)tijgers er nog leven in India. Eén ding is zeker: ze zijn met uitsterven bedreigd!*