

NEWS

Logboek van een receptie

Vijf dagen aan de balie van een stadshotel.

12 augustus 2026, Tobias Engl



Maandag

Die vijf vragen ken ik uit mijn hoofd. Hoe laat is het ontbijt, waar is de spa, hoe kom ik bij het centraal station, is er een taxi, is er wifi. Ik beantwoord ze vriendelijk, honderd keer, en tussendoor gaat de telefoon. Sinds vandaag hangt er in de lobby een nieuw scherm. We zullen zien.

Dinsdag

Het scherm toont de ontbijttijden, het weer, de weg naar de spa, de vertrektijden van de trein. Een gezin uit Milaan staat ervoor, tikt op het vlaggetje en leest alles in het Italiaans. Niemand komt naar me toe om iets te vragen. Voor het eerst in weken heb ik mijn koffie warm opgedronken.

Woensdag

Congresdag. Drie groepen, drie zalen, en vroeger betekende dat: bordjes printen, op de deuren plakken, bij een zaalwissel alles opnieuw. Vandaag staan de namen van de bijeenkomsten op de deuren zelf, op kleine displays, en toen de groep "Brenner GmbH" op het laatste moment naar de grotere zaal verhuisde, was dat met twee klikken geregeld. De

huismeester viel me bijna om de hals.

Donderdag

Een oudere heer, slechthorend, kwam naar de balie en wist niet goed waar de ontbijtruimte was. Ik wees naar het scherm en zette de letters groter; toen knikte hij en glimlachte. Zulke momenten vergeet ik niet. De techniek maakt ze mogelijk, zonder zich op de voorgrond te dringen.

Vrijdag

Vandaag vroeg een gast me naar een goed restaurant in de oude binnenstad. We hebben vijf minuten gepraat, over de stad, over zijn concert vanavond. Vroeger had ik daar geen tijd voor gehad, omdat achter hem de volgende vraag naar het wifi-wachtwoord al stond te wachten. Nu staat het wachtwoord op het scherm. En heb ik weer tijd voor datgene waarvoor ik dit vak heb gekozen.