



## Lex van der Laan

### CONTACT

TELEFOON:  
06-29835417

E-MAIL:  
[Lexhelpt@gmail.com](mailto:Lexhelpt@gmail.com)

WEBSITE:  
<https://www.lexhelpt.com/>

### OPLEIDINGEN

HBO in Event en Hotelmanagement  
Tio Hogeschool - Hengelo OV  
2014 tot 2015

Middelbare Hotelschool  
Noorderpoort Euroborg - Groningen  
2010 tot 2014  
Tijdens studie Lid geweest van de  
Studentenraad overkoepelend van  
Noorderpoort. 2 jaar waarvan 1 jaar als  
dagelijks bestuurslid en 1 jaar als  
algemeen lid.

VMBO in Economie  
Dollard College Oude Pekela - Oude  
Pekela  
2006 tot 2010

### Certificaten

Sociale hygiëne  
Situatoneel leidinggeven  
JLO Ondernemersacademie – Economie

### VRIJWILLIGERSWERK

Bestuurslid Eduwym  
Nederland  
Januari 2022 - heden

### Ervaring

#### Lex Helpt

#### Eigenaar

jul. 2023 - heden  
Groningen, Nederland

Als oprichter van Lex Helpt ondersteun ik horeca- en evenementenorganisaties bij het bereiken van hun volledige potentieel. Met meer dan tien jaar ervaring in front-of-house functies en managementrollen binnen hotels en restaurants, bied ik op maat gemaakte oplossingen op het gebied van:

- Advies op Maat: Begeleiding bij operationele en strategische vraagstukken, gericht op procesverbetering, klantgerichtheid en efficiëntie.
- Interim Management: Tijdelijke managementondersteuning om stabiliteit en groei te waarborgen tijdens overgangperiodes of bij personeelstekorten.
- Eventmanagement: Volledige organisatie en coördinatie van evenementen, van zakelijke bijeenkomsten tot grootschalige festivals, met aandacht voor elk detail.
- Personeelsmanagement: Werving, training en ontwikkeling van sterke, samenwerkende teams die bijdragen aan een positieve werkomgeving.

Mijn aanpak is hands-on en pragmatisch, met een focus op samenwerking en het leveren van tastbare resultaten. Of je nu een klein restaurant runt of een groot evenement organiseert, ik sta klaar om je te helpen je doelen te bereiken.

#### Work@Projects Consultant

apr. 2023 - heden  
Groningen, Nederland

Werkzaamheden: Professionals begeleiden naar een nieuwe opdracht, ze begeleiden van A tot Z. Dit betekent een kennisgesprek voeren, in overleg voorstellen op vacatures, professional begeleiden bij sollicitatiegesprek, bij aanname contractueel alles verzorgen, begeleiden tijdens contract bijvoorbeeld met factureringen, helpen bij vragen en/of opmerkingen.

#### Talentscout

dec. 2022 - apr. 2023  
Groningen, Nederland

Werkzaamheden zijn: Eerste contactpersoon van professionals voor het bedrijf, professionals benaderen via sociale media, telefoon en/of mail. Ze koppelen aan een consultant zodat ze een kennismakingsgesprek kunnen hebben, vacatures online plaatsen en andere administratieve werkzaamheden.

#### De Drie Gezusters - Grand Café & Terras Bedrijfsleider

dec. 2021 - dec. 2022  
Groningen, Nederland

Werkzaamheden:

Mijn verantwoordelijkheden combineerden operationeel, commercieel en strategisch management met een sterke focus op gastbeleving en teamontwikkeling.

#### Bedrijfsleider

- Verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het hotel en de horecalocatie.
- Coördineren van roosters en personeelsplanning voor een efficiënt operationeel proces.
- Optimaliseren van de gastbeleving door serviceverbeteringen en procesoptimalisatie.
- Beheren van de inkoop en implementeren van kostenbeheersingsstrategieën.
- Ontwikkelen van wervingsacties na de coronaperiode om gasten terug te winnen.
- Opzetten en beheren van social media en marketingacties om de zichtbaarheid te vergroten.

#### Salesmanager

- Onderhouden van contacten met zakelijke klanten en grote groepen.
- Ontwikkelen van salesacties en specials om de omzet te verhogen.
- Trainen van frontofficepersoneel in salesvaardigheden en upselling.
- Organiseren van activiteiten die de gastbeleving versterken en bijdragen aan omzetgroei.

#### Hotelmanager

- Eindverantwoordelijk voor het hotel, inclusief reserveringen en prijsstrategie.
- Optimaliseren van het HR-beleid en begeleiden van medewerkers.
- Uitvoeren van kwaliteitscontroles om de service en gastervaring op hoog niveau te houden.
- Fungeren als aanspreekpunt voor zowel gasten als medewerkers.

#### Troubleshooting & Ondersteuning

- Oplossen van operationele knelpunten en acute uitdagingen binnen het hotel en de horecalocatie.
- Implementeren van verbeterstrategieën om de efficiëntie en servicekwaliteit te verhogen.
- Ondersteunen van teams bij piekperiodes en complexe situaties.

Dankzij deze combinatie van operationeel leiderschap, commerciële strategie en hands-on management heb ik een belangrijke bijdrage geleverd aan de groei, efficiëntie en beleving van zowel het hotel als de horecalocatie.

#### **Bastion Hotels** **Hotelmanager**

okt. 2020 - nov. 2021

Groningen, Nederland

Werkzaamheden:

Als eindverantwoordelijke voor het hotel was ik betrokken bij alle aspecten van de dagelijkse operatie.

Mijn taken omvatten onder andere:

- Het fungeren als aanspreekpunt voor alle afdelingen

binnen het hotel.

- Het beheren van de volledige hoteladministratie.
- Het onderhouden van communicatie met het hoofdkantoor.
- Het opstellen en beheren van roosters.
- Het controleren en optimaliseren van procedures en werkzaamheden.
- Het implementeren van nieuwe procedures en werkwijzen om de efficiëntie en kwaliteit te verbeteren.

Troubleshooting & Ondersteuning

- Ondersteunen van andere hotels binnen de organisatie bij operationele problemen of noodsituaties.
- Analyseren van knelpunten en het aandragen van effectieve oplossingen om de bedrijfsvoering te herstellen.
- Tijdelijk overnemen van managementtaken in hotels die in moeilijkheden verkeerden.
- Implementeren van verbetertrajecten om herhaling van problemen te voorkomen.

#### **Plaatsvervangend hotelmanager**

jul. 2020 - sep. 2020

Groningen, Nederland

Ik was verantwoordelijk voor alles wat er tijdens mijn dienst in het hotel gebeurde.

Mijn extra taken omvatten:

- Het afhandelen van bestellingen en voorraadbeheer.
- Het beheren van personeelszaken, zoals roosters en ondersteuning bij HR-gerelateerde kwesties.
- Het coördineren van kamerzaken, waaronder kwaliteitscontroles en het waarborgen van gasttevredenheid.
- Het fungeren als contactpersoon voor interne collega's, waarbij ik hen ondersteunde met vragen en tips.
- Het vervangen van de hotelmanager bij afwezigheid, waarbij ik de dagelijkse leiding en volledige verantwoordelijkheid op mij nam.

Troubleshooting & Ondersteuning

- Ondersteunen van andere hotels binnen de organisatie bij operationele problemen of noodsituaties.
- Analyseren van knelpunten en het aandragen van effectieve oplossingen om de bedrijfsvoering te herstellen.
- Tijdelijk overnemen van managementtaken in hotels die in moeilijkheden verkeerden.

#### **WestCord Hotels**

##### **Hoofd housekeeping**

apr. 2020 - apr. 2020

Terschelling, Nederland

Schoonmaak afdeling aansturen, inventarisatie regelen van alle appartementen en zorgen voor roostering en kwaliteit checken

#### **Bastion Hotels**

##### **Plaatsvervangend hotelmanager**

aug. 2019 - mrt. 2020

Groningen, Nederland

Ik was verantwoordelijk voor alles wat er tijdens mijn dienst in het hotel gebeurde.

Mijn extra taken omvatten:

- Het afhandelen van bestellingen en voorraadbeheer.
- Het beheren van personeelszaken, zoals roosters en ondersteuning bij HR-gerelateerde kwesties.
- Het coördineren van kamerzaken, waaronder kwaliteitscontroles en het waarborgen van gasttevredenheid.
- Het fungeren als contactpersoon voor interne collega's, waarbij ik hen ondersteunde met vragen en tips.
- Het vervangen van de hotelmanager bij afwezigheid, waarbij ik de dagelijkse leiding en volledige verantwoordelijkheid op mij nam.

Troubleshooting & Ondersteuning

- Ondersteunen van andere hotels binnen de organisatie bij operationele problemen of noodsituaties.
- Analyseren van knelpunten en het aandragen van effectieve oplossingen om de bedrijfsvoering te herstellen.
- Tijdelijk overnemen van managementtaken in hotels die in moeilijkheden verkeerden.

#### **Assistent hotelmanager**

aug. 2018 - jul. 2019

Groningen, Nederland

Extra werkzaamheden: bestellingen, personeelszaken en kamerzaken

#### **Assistent hotelmanager**

aug. 2017 - aug. 2018

Almere, Nederland

Extra werkzaamheden: bestellingen & personeelszaken

#### **Overige werkervaring**

Eethuis voor Allen – Bedieningsmedewerker (2016-2017)

Mercure Hotel Groningen – Bedieningsmedewerker (2014)

NH Hotel Belfort – Receptionist (2013-2014)

Restaurant Boccaccio – Bedieningsmedewerker (2012-2013)