

Klantfrustratie wordt inspiratie

21-04-2016 08:00



Onlangs interviewde ik de manager van het citizenM hotel op Schiphol. Hij vertelde hoe frustratie kan leiden tot inspiratie. citizenM is geboren uit frustratie over bestaande hotels. Dit inspireerde de Nederlandse oprichter Rattan Chadha. Voordat hij modeketen Mexx verkocht, vlogen hij en zijn designers jaar in jaar uit de wereld over en overnachtten in hotels die niet boden wat zij zochten. Ze kregen te maken met een incheckbalie met een wachtrij, een kille lobby, moesten betalen voor films en hadden in de meeste gevallen zelfs een slecht bed.

admin