



**ARNAUD ZANNIER**  
"Het gesofisticeerde zit in de eenvoud."

ZANNIER HOTELS BOUWT VANUIT GENT AAN EEN INTERNATIONAAL IMPERIUM

# Luxe zonder bling

Vanuit Gent bouwt een telg van de Franse textielfamilie Zannier aan een internationale hotelgroep. Een die niet bestaat uit zo goed als identieke hotels, maar net inzet op unieke etablissementen, die tot in de details aangepast zijn aan hun omgeving.

*Karin Eeckhout, fotografie Jonas Lampens*

**D**e Fransman Arnaud Zannier groeide op in de textielsector. Zijn vader, Roger Zannier, richtte vijftig jaar geleden de Franse modegroep Zannier op, het imperium achter bekende merken zoals Kickers, Chipie, IKKS en Absorba. Arnaud werkte vijf jaar voor het schoenenmerk Kickers. In 2001 creëerde hij een eigen schoenenmerk: n.d.c made by hand.

In september 2018 verkocht Arnaud Zannier zijn schoenenmerk om zich toe te leggen op de hotelbusiness. "Ik had veel gereisd en prachtige plekken gezien, maar in de hotels waar ik logeerde, miste ik altijd iets", verklaart hij. "Hoe mooi de inrichting, hoe goed de service ook is, in de meeste hotels voel je niet of je in Kathmandu of in Barcelona logeert. Ik vind dat je de lokale cultuur ook binnen de muren van je hotel moet proeven, voelen en ruiken. In de hotels die ik voor ogen had, moest ieder element een lokale ervaring zijn: de architectuur, de meubels, de uniformen van het personeel, de bloemen op tafel, de kruiden in de maaltijden enzovoort. Voorts wilde ik gaan voor luxe, maar dan wel van de discrete, sobere soort, zonder bling-bling."

## Service

Tijdens een verblijf in het mondaine Franse skidorp Megève spotte de familie een eerste kans: het chalet van de sterrenkok Marc Veyrat stond te koop. "Het leek een ideale plek om mijn concept te testen: niet te ver weg en sowieso een goede vastgoedinvestering voor het geval het hotel geen succes zou worden."

Zeven jaar geleden ging Le Chalet open. "Net zoals bij mijn schoenenmerk zit het gesofisticeerde vooral in de eenvoud", zegt Arnaud Zannier. En in de service. Met veertig personeelsleden voor maximaal 26 gasten kan je al eens een extraatje leveren, zoals een butler- of chauffeurservice. "Vanaf het eerste seizoen haalden we een bezettingsgraad van meer dan 50 procent. De gemiddelde prijs van een overnachting bedraagt intussen 940 euro. Daarmee

*"Als je een product biedt dat anders is en je prijs is in verhouding tot je service, dan vind je altijd een publiek"* - ARNAUD ZANNIER

zijn we een derde duurder dan de andere vijfsterrenhotels in Megève."

Het tweede project volgde drie jaar geleden, met de opening van Phum Baitang in Siem Reap in Cambodja. Het resort bestaat uit paalwoningen tussen de rijstvelden. Er zijn 45 villa's, waarvan twintig met privézwembad. "Toen we daar openden, waren wij nog geen bekende naam, en alle gerenommeerde ketens waren in de buurt aanwezig. Intussen hebben we de beste bezettingsgraad van de stad en zijn we bij de meest rendabele hotels van Siem Reap."

## Gent

De volgende kans zou opduiken in Gent, de thuisstad van Zannier Hotels. Arnaud Zannier is getrouwd met een Belgische. Vorig jaar opende Zannier het boetiekhotel 1898 The Post in het voormalige postgebouw tussen de Korenmarkt en de Graslei. "Het is het eerste hotel waarvan onze familiale holding niet de eigenaar is", zegt Zannier. "Het behoort toe aan een projectontwikkelaar. Wij baten het uit op basis van een franchisecontract." Ook dat etablissement is een schot in de roos. "Een hotel met een service op het allerhoogste niveau ontbrak nog in het Gentse ➤



#### ARNAUD ZANNIER

**“Vooral in het hogere segment zullen mensen een gepersonaliseerde service blijven verlangen en daarvoor willen betalen.”**

Gent boekt 80 procent via de site, in Namibië is het dan weer omgekeerd. “Voor die bestemmingen boeken mensen graag een totaalpakket met vluchten en transfers”, zegt Zannier. “Daarvoor werken wij samen met de beste touroperators en reisbureaus. Wij blijven geloven in de meerwaarde van tussenpersonen in de reissector. Hun manier van werken en de diensten die ze aanbieden, zullen evolueren, maar vooral in het hogere segment zullen mensen een gepersonaliseerde service blijven verlangen en daarvoor willen betalen.”

“Wij werken ook samen met sites als Booking en Expedia, we hebben geen andere keuze. Maar we onderhandelen zo goed mogelijk. Vragen zij standaard een commissie van 25 procent, dan staan wij op sommige locaties maar 15 à 20 procent af. En ze krijgen dezelfde prijzen als onze andere klanten. Onze prijzen zijn altijd exact dezelfde voor al onze verkoopkanalen.”

#### De juiste mensen

De Zannier-hotels tellen 260 personeelsleden. “De juiste mensen vinden en ze goed opleiden, is cruciaal. Hoe mooi een hotel ook is, de helft van de beleving hangt af van de menselijke factor.”

Arnaud Zannier heeft grote ambities. “In heel wat delen van de wereld zijn we nog niet actief.” Een hotelgroep uitbouwen kost uiteraard handenvol geld. “De ontwikkelingskosten van onze hotels bedragen minimaal 450.000 dollar per kamer.”

De familiale holding is de eigenaar van de gebouwen en neemt de vastgoedinvesteringen voor haar rekening, al is de groep ook op zoek naar externe investeerders. De familiale holding is een minderheidsaandeelhouder van Zannier Hotels, het managementbedrijf dat de concepten bedenkt en de hotels beheert. Daarover heeft Arnaud Zannier als meerderheidsaandeelhouder het laatste woord. ©

➤ aanbod”, verklaart Zannier het succes. “De gemiddelde prijs van een hotelkamer in Gent is 130 euro. Wij zitten nu al aan een gemiddelde prijs van 250 euro.”

#### Savanne

Vorige zomer opende Zannier Hotels in Namibië een vijfsterrenlodge in de savanne. Omaanda ligt in een natuurreservaat van 9000 hectare in de buurt van de hoofdstad Windhoek. Er zijn maar tien kamers, ondergebracht in ronde hutten met strooien daken.

“De deal was in 45 dagen geklonken, tien maanden later was de lodge klaar. In juli 2019 opent Zannier een exclusief tentenkamp in de Namibische woestijn, Sonop. “We voeren gesprekken over de aankoop van grond voor een derde project in Namibië. Want het is een groot land en daarom doen toeristen er graag een rondreis van lodge naar lodge.”

In de pijplijn van Zannier Hotels zitten ook nog twee hotelprojecten op Menorca en de opening van het voorlopig grootste resort van de groep, in een privébaai in Vietnam. Die opening is gepland voor december 2019. “Alle 75 kamers hebben een zwembad. Er zijn drie restaurants, op een terrein van 100 hectaren. En er is ook in een residentieel deel voorzien met 45 villa’s die we willen verkopen. De eigenaars gebruiken ze zelf een aantal dagen per jaar en laten ze de rest van het jaar verhuren en onderhouden door ons personeel. De

combinatie met een ander vastgoedproject maakt dat we de investering in een hotel sneller terugverdienen.”

#### Geen keten

Zannier Hotels is geen keten in de klassieke zin van het woord. De Zannier-hotels lijken helemaal niet op elkaar. Ze zijn stuk voor stuk gebouwd of gerenoveerd in de plaatselijke stijl en geïnspireerd door de lokale cultuur en bouwstijl.

“Wij zijn in staat een stadshotel te realiseren, maar evengoed een resort tussen de rijstvelden of een lodge in een natuurreservaat. Daarin zijn wij uniek. Als je een product biedt dat anders is en je prijs is in verhouding tot je service, dan vind je altijd een publiek.”

Jaarlijks ontvangen de vier hotels van de groep samen 33.000 bezoekers, goed voor een groepsomzet van 11 miljoen euro. De gemiddelde bezettingsgraad van de hotels bedraagt 60,6 procent. “In de sector wordt ervan uitgegaan dat een vijfsterrenhotel break-even draait vanaf zijn derde of vierde jaar. Al onze hotels zijn rendabel vanaf het eerste jaar”, zegt Zannier, al wil hij geen winstcijfers communiceren.

#### Eén prijs

De klanten zijn vooral Europeanen: Engelsen, Fransen, Belgen en Duitsers. De Amerikaanse markt is goed voor 35 procent van de overnachtingen. In