

Båtflyktning holder styr på hotellene



KOM MED BÅTEN. Young Ngoc Nguyen flyktet fra Vietnam i båt. Flukten endte med at han ble innkvartert på Strand hotell, som er det hvite bygget midt i bildet.

Young Ngoc Nguyen (40) har gått fra å være underernært båtflyktning til å bli konsulent for 60 prosent av den norske hotellbransjen.

Øystein Krogsrud og Eivind Senneset (foto), Bergen

Pass på tingene deres, sier hotelldirektør Asle Prestegard, som om Strand hotell ved Fisketorget i Bergen skulle ha det samme ryktet som da Young Ngoc Nguyen ankom som båtflyktning i 1978. Den gang var hotellet et stamsted for prostituerte, fyllicker og flyktninger – også en hest da, ifølge Hans «Hansemann» Bru, som fortsatt driver baren han overtok på hotellet i 1996.

– Det sies at en av gjestene fikk med seg en hest opp til sjette etasje, men han fikk den ikke med ned igjen, uten å skyte den først. Det er visst slik at hester kan gå opp trapper, men ikke ned, sier Bru. Strand hotell var et sted hvor ingen bergensere gikk, og de ansatte torde ikke fortelle at de jobbet der. Men for Nguyen og familien hans var det beryktede hotellet, som flyktningmottak, for et paradisi å regne.

– De første måltidene spiste vi kun smør, som var noe av det beste og mest sjeldne vi kunne tenke oss i Vietnam. Dessuten hamstret vi håndklær og såpe fra rommene som kunne komme godt med ved neste krig. Foreldrene mine gjentok alltid, også lenge etter at vi kom til Norge, at det ikke var spørsmål om det blir krig, men *når* det blir krig. Vi hadde aldri opplevd annet enn krig, sier Nguyen.

Lenket fast i tre uker. Veien er lang fra da familien lenket Nguyen og lillebroren fast til et bord i tre uker i Vietnam så de ikke skulle avsløre flukt-

planene, til resepsjonen på Strand hotell, hvor Nguyen sitter i kundemøte med hotellgründer Erling Falch Monsen og hans hotelldirektør og høyre hånd, Asle Prestegard.

– Takket være styringsverktøyet fra D2o, kan vi sitte hvor som helst i verden med oversikt helt ned til produktivitet på avdelingsnivå. Dette verktøyet har gjort det mulig for oss å øke fra ett til tre hoteller, med samme administrasjon som før, sier Prestegard.

I 2008 ble Bergen Hotel Gruppen, med Falch Monsen i spissen, kunde av Nguyen og hans selskap Deadline2online (D2o). Samme år ekspanderte hotellgruppen ved å overta blant annet Nguyens gamle flyktningmottak, Strand hotell.

Nguyen og D2o selger et hotellstyringsverktøy som har en andel på 60 prosent av det norske hotellmarkedet. Nguyen startet selskapet i 2000 med en kapitalbase på 100.000 kroner, og har gått fra tom kasse etter første driftsår til å bli en penge-maskin av de sjeldne. Kontrasten er stor fra et av de første kundemøtene i København da Nguyen reiste med danskebåten, for ti kroner på kampanjetilbud for å spare penger.

Doblet med D2o-verktøy. – Dere ligger veldig godt an i forhold til budsjett, selv om utviklingen er omtrent på linje med fjoråret. Dere kunne nok med fordel ha budsjettet litt mer aggressivt, sier Nguyen.



REDDET. Etter to og et halvt døgn på havet ble fluktbåten plukket opp av det norske gasskipet «Fernbrook». På dette bildet stikker Nguyen hodet ut av førerhuset, syv år gammel. Fluktbåten var gått tom for mat, drikke og drivstoff. Foto: Privat



MIMRER. Hans «Hansemann» Bru har drevet bar på Strand hotell siden 1996, og forteller Young Ngoc Nguyen om hvordan det var på hotellet i gamle dager, da det var stamsted for prostituerte, fyltliker og flyktninger.



MIDTPUNKT. Young Ngoc Nguyen har gått fra å være båttflyktning på Strand hotell, til å bli konsulent for det samme hotellet, samt 400 andre hoteller. Her sammen med hotellgründer Erling Falch Monsen (til venstre) og hotelldirektør Aste Prestegard.

Hotelldirektør Prestegard vrir seg litt i stolen, mens hoteleier Falch Monsen lener seg fremover bordet.

- Det kan jo være fornuftig å holde igjen litt, sier Prestegard.
- Du ville vel sikre deg en større bonus, svarer Falch Monsen.

Falch Monsen, Prestegard og Nguyen har forflyttet seg fra resepsjonen på Strand hotell til administrasjonens møterom på Scandic City Bergen, hvis forløper Falch Monsen kjøpte i 1976, da han gikk fra å være bartender på Hotell Norge til å kjøpe en leiegård med 64 leiligheter og syv butikker for 2,3 millioner kroner.

Kort tid etter kjøpet måtte han selge huset og flytte inn i en liten leilighet, med kone og barn, for å unngå konkurs. Kassen var ofte så tom at han begynte å rive av ustemplede frimerker på inngående brev, for å forsikre seg om at han hadde porto til utgående regninger. Han gjør det fortsatt, selv om han fikk et resultat på 21,5 millioner kroner ifjor.

- Styringsverktøyet fra D2o var en viktig bidragsyter da vi doblet romkapasiteten etter at vi overtok driften av Neptun hotell og Strand hotell i 2008. Styringsverktøyet gir oss daglig oversikt helt ned til hva vi omsetter for i baren, med timeforbruk, sier Falch Monsen.

Pruter uansett. Hotelldirektør Prestegard vrir seg i stolen igjen. Han synes det får være nok skryt av D2os styringsverktøy, kort tid før han skal prute på prisen for en utvidet lisens.

- Det er et dyrt verktøy, og opplæringen er også dyr, men den fikk vi jo ned på et mer fornuftig nivå, sier han.

Prestegard er eldst av tre brødre - alle er hotelldirektører, alle er kunder av Nguyen, og alle pruter på prisen, uansett hva slags tilbud de mottar.

- Vi har over 400 hoteller som kunder, men jeg

D2o

- Selskap etablert i 2000 av Young Ngoc Nguyen, med støtte fra Otto Lekven og broren Hoang Ngoc Nguyen, med spesialisering innen styringsverktøy og rådgivning for hotellbransjen.
- Er med på å styre 60 prosent av romkapasiteten i norske hoteller, ved hjelp av en programvare kalt PMI (performance, management, intelligence).
- Oppnådde ifjor et resultat på 6,1 millioner kroner av en omsetning på 16 millioner.
- Har vært gaselle (vekstbedrift) fire år på rad.
- Ekspanderer nå fra det nordiske til det amerikanske markedet, med en plan om en årlig omsetning på 200 millioner kroner bare i USA innen fem år.

Deadline2online as (D2o)

Resultat 2009

Millioner kroner	2009	2008	Endring
Driftsinntekter	16,0	15,8	1,3%
Driftsresultat	7,6	8,7	-12,6%
Resultat før skatt	6,1	2,8	117,9%

kan med hånden på hjertet si at det er kun brødrene Prestegard som pruter på prisen hver eneste gang de mottar et tilbud, også etter forhandlinger, sier Nguyen.

Dyrt eller ikke; det er ihvertfall ingen tvil om at D2o er kraftig på fremmarsj. Ifjor fikk selskapet et resultat før skatt på 6,1 millioner kroner av en omsetning på 16 millioner, noe som gir en resultatmargin på 38 prosent. Fremgangen fortsetter i år.

Men disse summene er bare småtteri i forhold til hva som er i vente, hvis alt går etter planen.

Drømmer om hotellkjede. Det er kanskje ikke

tilfeldig at Nguyen endte opp med å utvikle systemer for å spare kostnader og øke produktiviteten i hotellbransjen. Han pleide tross alt bare å få noen flak potetgull i julegave.

- Det tok noen år i Norge før vi begynte å feire jul. Da besto julegaven alltid av at min mor kjøpte en stor familiepose med potetgull, delte den på seks, og la en pakke til hvert av barna under jule-treet. Selv om vi visste hva fikk, hoppet vi av glede, for det var kun én gang i året vi fikk smake slik luksus, minnes han.

I Vietnam hadde familien Nguyen lånt en halv kilo gull, i gullflak, for å betale for båtreisen, som startet natt til 2. april 1978 og endte noen dager senere, da de ble plukket opp av et norsk gasskip i Sør-Kinahavet. I Norge fortsatte faren å spare i gull, selv etter at gjelden var betalt, av frykt for at en fremtidig krig skulle gjøre den norske valutaen verdiløs.

Alt gullet ble spart til utdannelse for barna - aller helst innen medisin eller ingeniørfag - som var foreldrenes drøm. Men Nguyen ville det annerledes. Som 14-åring leste han en artikkel om at hoteller i Asia kom til å bli en fremtidig vekstnæring, og da begynte drømmen om å starte en egen hotellkjede.

Vil erobre verden. - Innen fem år skal vi omsette for 200 millioner kroner i året, bare i USA, sier Nguyen.

Tiden er forbi da han, som kortvokst vietnameser med et ungdommelig utseende og fornavnet Young, kjøpte briller med klart glass for å se ut som det han var: en voksen mann. Det var da han reiste rundt på hoteller for å lansere et nytt styringsverktøy som knapt noen forsto at de trengte. Snart ti år senere er det nordiske markedet blitt for lite, og tiden er inne for å realisere den amerikanske drømmen, og komme enda nærmere det opprinnelige målet om en egen hotellkjede.

Sov godt
Bo godt
Spis godt

"Next to
heaven"

300 rom
46 møterom
RBG Bar & Grill

278 skritt fra
terminalen

Park Inn Oslo Airport
T: 67 02 40 00
www.parkinn.com/airporthotel-oslo



UNDERSKUDDET VAR PÅ 40 MILLIONER, MEN DEN KREMEDE SJAMPINJONGSUPPEN BLE EN KNALLSUKSESS.



KREATIVITET MED JAMIE OLIVER

Vilken liknelse som är förenlig med på den förtäring som de nya resultaten, men vilken är så mycket mer rik på smaker och färger, vilket gör den tillsammans med Jamie Oliver förtäring som är en god idé. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna.

- Det är inte bara om du vill ha en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Det är inte bara om du vill ha en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Det är inte bara om du vill ha en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna.

- Det är inte bara om du vill ha en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Det är inte bara om du vill ha en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Det är inte bara om du vill ha en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna.

Det är en god idé som är förenlig med på den förtäring som de nya resultaten, men vilken är så mycket mer rik på smaker och färger, vilket gör den tillsammans med Jamie Oliver förtäring som är en god idé. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna.

Det är en god idé som är förenlig med på den förtäring som de nya resultaten, men vilken är så mycket mer rik på smaker och färger, vilket gör den tillsammans med Jamie Oliver förtäring som är en god idé. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna. - Vi har en idé, låt oss göra en mat som är som den som du har ätit på de senaste dagarna.

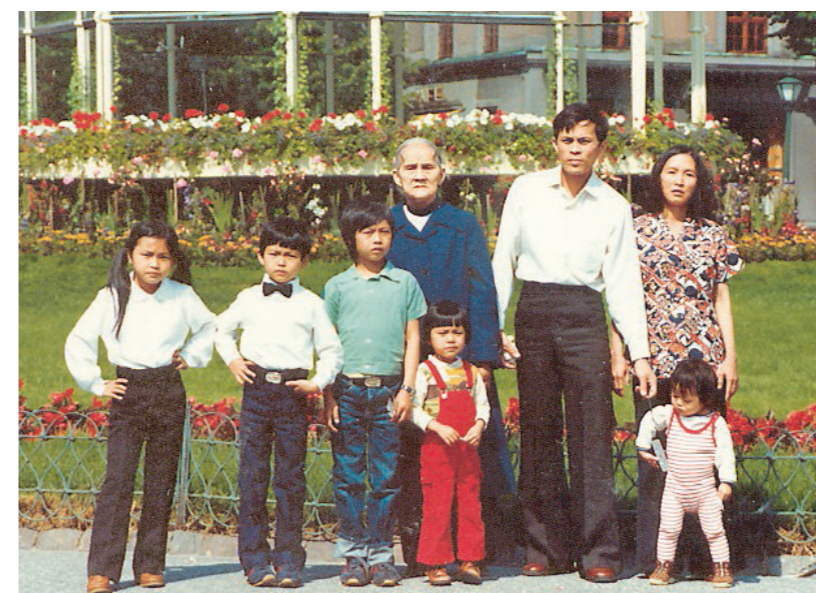
Scandic
SINNE



SAMLING. Erling Falch Monsen begynte å samle på ustemplede frimerker fra innkommende brev i en periode han tidsvis ikke hadde råd til utgående porto.



KUNDEMØTE. Young Ngoc Nguyen i møte med hotelldirektør Asle Prestegard (til høyre) og hotellgründer Erling Falch Monsen på Scandic City Bergen.



FAMILIEN. Youngs foreldre, farmor og fire søsken avbildet i Bergen omtrent et år etter ankomst Norge. Young er den eldste gutten i grønn skjorte, med bror Hoang ved siden av. Farmoren ble 107 år gammel. Faren lever fortsatt. Foto: Privat



UT AV BØTTA. På dette bildet løftes Hoang Ngoc Nguyen – som er bror av Young Ngoc Nguyen og medeier i D2o – ut av en båt som ble benyttet til å få ham ombord i fluktbåten. Foto: Privat

- Hvis vi får det til i USA, så kommer resten av verden etter, sier han.

Visumsøknaden er sendt, huskjøpet er underveis, i et avstengt nabolag ved en kunstig innsjø, og snart begynner Nguyen, med sin belgiske kone og sine to barn, å pakke flyttelasset. Asker skal byttes ut med Florida. Den første amerikanske prestisjekunden er allerede i boks, og Nguyen har innsett at erobringen av USA ikke kan lykkes uten at han selv er tilstede. Tross intens letevirsomhet har han ennå ikke funnet en eneste reell konkurrent i det amerikanske markedet.

- Vi tar styringen på hotellene til et helt nytt detaljnivå. Tradisjonelt har hotellene forholdt seg til årlige budsjetter med delegert ansvar. Vårt svar er å systematisere daglige rullerende prognoser for alle enheter, med en detaljstyring av innkjøp og timebruk. Med vårt verktøy må kjøkkensjefen svare for hvorfor det ble kjøpt inn mer fersk hummer enn nødvendig – som senere ble solgt som hummersuppe til en lavere pris, sier Nguyen.

Neste steg er å oppgradere styringsverktøyet ved å integrere en kunstig intelligens, som kan overta lederfunksjonen på hotellene ved å gi kontinuerlige råd om hvordan de respektive avdelingslederne kan lære av sine feil. Når kjøkkensjefen gjør opp status for gårsdagens resultater, skal han måles opp mot de beste prestasjonene i en database, med påfølgende råd om hvordan han kan forbedre seg.

Vi tar styringen på hotellene til et helt nytt detaljnivå

Young Ngoc Nguyen

Elsker å være best. I mellomtiden har Nguyen tidvis store, mørke ringer under øynene, etter telefonmøter til alle døgnetts tider med kunder som opererer i helt andre tidssoner, som for eksempel på Hawaii. På spørsmål om hva som driver ham, svarer han at det er noe han ikke har reflektert noe særlig over.

- På grunn av min bakgrunn og oppdragelse har jeg ikke samme tankesett som en vanlig nordmann. Jeg tenker ikke på om jeg kanskje skulle ha brukt mer tid på hytta. Jeg elsker å lykkes, jeg elsker å være best.

- Hvor er D2o og drømmen om en egen hotellkjede om ti år?

- Jeg tror nok at D2o er solgt om ti år. Vi vet at det vil dukke opp muligheter som vi ikke kan si nei til, og da vil vi trenge kapital. Vi har allerede fått attraktive tilbud om å delta i hotellprosjekter,

men først må vi prioritere satsingen i USA.

- Så det er fortsatt en egen hotellkjede som er den store drømmen?

- Den virkelige drømmen er å lykkes stort gjennom det jeg evner best og har talent for.

- Og da må du høyere opp enn å være konsulent?

- Ja, for samfunnet er slik. Jeg liker ikke å tenke at de som har penger, sitter høyere oppe, men erkjenner at de har større påvirkningskraft i samfunnet. Jeg forholder meg til spillereglene for å komme dit, men jeg vil bruke min makt annerledes.

Forblir banan. Kundemøtet er over, og Nguyen går tilbake mot rommet på Strand hotell, hvor familien bodde etter ankomst i 1978. Han går forbi den lille leketøysbutikken, som den gang var som et helt lekeland for den vesle pøkkjen som hadde bodd i et hus av jordleire og bambusstenger, og vært sysselsatt med å luke gress blant jordnøttplantene om dagen og mate dyrene om kvelden.

Nguyen etter det tomme hotellrommet, til høyre i jette etasje. Han synes det virker mindre enn den gang han bodde der med to foreldre, farmor og fire søsken. Han kikker ned mot torget, der han pleide å fiske.

- Vi kommer helt sikkert tilbake til Norge fra USA, for Norge er det nærmeste jeg kommer et hjemland. Men jeg vil alltid forbli en banan, som de kaller oss i Vietnam – asiatisk utenpå, men



SER TILBAKE. Young Ngoc Nguyen bodde med foreldre og fire søsken på dette hotellrommet på Strand hotell i Bergen etter ankomst til Norge i 1978.

77 Det lever en djevel i meg som vil bevise at jeg kan innføre den amerikanske drømmen i det norske samfunnet

Young Ngoc Nguyen

→ europeisk inni. Uansett hvor mye vi jobber, og hvor flinke vi er på skolen, har vi lett for å bli nummer to i samfunnet. Vi blir leger, ingeniører, forskere, og så videre, men vi blir aldri blant dem som spiser kirsebær med eliten. Vi håndterer ikke det virkelige språket, og vi har ikke den fulle forståelsen for kulturen, siden vi ikke har fått den inn med morsmelken. Det tar også tid før andre nordmenn inviterer oss på middag. Vi blir gjerne tiltalt med fornavn i miljøer som vanligvis bruker etternavn, og det er nok ikke bare fordi etternavnene våre er vanskelige å uttale. Vi vil alltid oversette, uten at vi har noe å oversette til. Vi befinner oss i et ingemannsland. Men det lever en djevel i meg som vil bevise at jeg kan innføre den amerikanske drømmen i det norske samfunnet. Min melding til andre generasjons vietnamesere er at de ikke må si seg fornøyd med å bli ingeniør eller lege. Min drøm er å få makt, og bruke den annerledes. Slik som Robin Hood, sier Young Ngoc Nguyen.

oystein.krogsrud@dn.no

Venter flat utvikling

BERGEN: Young Ngoc Nguyen og D2o har landets beste overblikk over den fremtidige markedsutviklingen i det norske hotellmarkedet. Selskapet har detaljert oversikt over 60 prosent av den totale norske romkapasiteten. Innenfor kurs- og konferansemarkedet er andelen enda høyere.

– For et gjennomsnittshotell er belegget i år klart svakere enn i toppåret 2008, men i forhold til fjoråret og bookingen fremover er det i all hovedsak stabilitet, med en orliten tilvekst, som preger kurs- og konferansemarkedet på hotellene, sier Nguyen.

Det har vært en gunstig utvikling i august, og september blir en meget god måned sammenlignet med fjoråret, men dette skyldes i hovedsak fjorårets svineinfluensa, ifølge Nguyen. Bestillingene for neste år tyder på en flat utvikling.

– Januar-juli 2011 ligner veldig på 2010, ergo kan hotellene ta 2010-tallene som utgangspunkt.

Mens belegget har falt kraftig siden 2008, har prisene hatt et mindre fall.

– Generelt preges kurs- og konferansemarkedet av sterk konkurranse, og det er mindre grupper og kortere opphold enn i toppåret 2008. Tidligere har vi opplevd at prisene har falt kraftigere enn belegg, mens det denne gangen har vært omvendt.

Det skyldes nok at hotellene er blitt flinkere til å justere prisene fra dag til dag, basert på tilbud og etterspørsel, sier han.

Etter 2008 preges markedet av større nøkternhet og mindre luksus.

– Gjennomsnittsforkonsum per gjest innen mat og drikke har falt 12 prosent fra 2008, og dette skyldes hovedsakelig færre oppgraderte menyer og mindre konsum av drikke, sier Nguyen.

Kurs og konferanser er hotellenes mest lønnsomme område, tross sterk konkurranse.

– Vi ser at lønnsomheten på hotellene er høyere i måneder med høy aktivitet innen kurs og konferanser, med unntak for steder som har en unik posisjon i sommermånedene, som eksempelvis Bergen. Kurs og konferanser har høyt volum, med standardiserte løsninger og planlagt aktivitet, og egner seg således for effektiv drift, sier Nguyen.

Konsentrasjonen om kosthold er en av flere endringer som preger markedet.

– Vi ser at møteplanleggere er blitt mer opptatt av riktig kosthold som bidrag til deltagerens våkenhet under kurs og konferanser. Vi ser også at tiden mellom bestilling og gjennomføring har falt til 30 til 45 dager i gjennomsnitt, med unntak for de største arrangementene, sier Young Ngoc Nguyen.