

Gouden hoogvlieger



ANP

CAROLYN MCCALL

In een turbulente tijd navigeerde Carolyn McCall easyJet weer omhoog. Voor het eerst kampt ze nu met slechte resultaten.

Wat moest dat 'mediavrouwtje' na 24 jaar krantenuitgeverij The Guardian bij de Britse lowbudgetvliegmaatschappij? De baas van aartsrivaal Ryanair zei destijds hardop wat velen over de transfer van Carolyn McCall dachten. Want zes jaar geleden was er eigenlijk weinig dat goed liep bij easyJet. In een machtsstrijd met oprichter en grootaandeelhouder Stelios Haji-Ioannou moest de halve directie het veld ruimen.

Snelle groei had zijn tol geëist. Het personeel was murw gebeukt met besparingen; zelfs de maaltijdporties voor cabinepersoneel waren verkleind. Piloten werden opgehadeld met onhaalbare schema's. Vertragingen deden het imago van de prijsvechter geen goed.

Een van McCalls eerste wapenfeiten was de personeelsporties weer vergroten. Ze schreef de piloten dat ze 'geen oranje Ryanair' wilde creëren. Het bleken gouden zetten voor het moreel van de medewerkers.

De topvrouw, die in de Indiase stad Bangalore opgroeide als enig kind van Britse expats, voegde de daad bij het woord. EasyJet ging zich

ook op zakenreizigers richten en startte met stoelreserveringen. Haar vluchten door Europa gebruikte ze om haar klanten en personeel te leren kennen. Onderweg hielp ze de stewardessen met het ophalen van vuilnis. „Een geweldige manier om relaxt met ze te praten“, zei ze.

Vier jaar later presenteerde ze haar vierde recordwinst op rij - en deden easyJets aandelen het op de beurs veel beter dan die van Ryanair. Zelf zag McCall nooit veel verschillen tussen kranten en vliegtuigen ('je werkt bij allebei voor consumenten, met eigenwijs personeel'), behalve dat luchtvaartmaatschappijen veel afhankelijker zijn van externe factoren. Dat voelt ze nu inderdaad. Door de terreuraanslagen en de Brexit (die voor hogere brandstofkosten zorgt, omdat kerosine wordt afgerekend in dollars) ziet easyJet zijn jaarwinst met 28 procent dalen.

Geboren in 1961, India.

Studie politiek, Londen.

Kwam in 1986 bij The Guardian als planner bij marketing. Promoveerde tot directeur.

Werd in 2010 ceo van easyJet.

Getrouwd, drie kinderen.

Annemieke van Dongen