

Magda Berman en Jeannine Sok

WELKOM!

*Professionele gastvrijheid als
sleutel tot succes*

Herziene uitgave, 2015



Kosmos Uitgevers, Utrecht/Antwerpen



www.kosmosuitgevers.nl

 @Kosmosuitgevers

Vierde, geheel herziene uitgave, 2015

Eerder verschenen bij Tirion Uitgevers met ISBN 978 90 4391 299 0

© 2015 Kosmos Uitgevers, Utrecht/Antwerpen

Omslagfoto's: Shutterstock en Jan Willem de Venster

Omslagontwerp: DPS Design & Prepress Studio, Davy van der Elskan

Vormgeving binnenwerk: Julius de Goede

Fotografie: foto Bas Neienhuijsen – Jan Willem de Venster; foto Ben Francooy – Ineke Oostveen; foto Roberto Payer – Hans Fonk; foto Antonio van den Hengel – Bianca Blokland

Foto's auteurs: Mathijs Hanenkamp

ISBN 978 90 215 5971 1

NUR 451

Alle rechten voorbehouden / All rights reserved

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze en/of door welk ander medium ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Noch de maker, noch de uitgever stelt zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolledigheden in deze uitgave.

INHOUD

	Welkom!	7
1	Wat is gastvrijheid?	10
	<i>Korte omschrijving van het begrip, met uitspraken van mensen die werkzaam zijn in de horeca.</i>	
	<i>Interview met Thérèse Boer</i>	
2	Zakelijke en culinaire etiquette	17
	<i>Uitstraling van je zaak, website, brieven, e-mail, het begroeten en ontvangen van gasten, wel of niet tutoyeren, zoenen, jezelf voorstellen, tafeldekken, bestelling opnemen, bediening rechts, bediening links, oogcontact, zakelijke gasten, correcte kleding en afscheid nemen van gasten.</i>	
	<i>Interview met Roberto Payer</i>	
3	Top tien van gastvrijheid	53
	<i>Onontbeerlijke elementen van gastvrijheid zijn collegialiteit, bereikbaarheid, houding, luisteren, aandacht, begrip en betrouwbaarheid. Gelardeerd met anekdotes.</i>	
	<i>Interviews met Dries van der Vossen en Antonio van den Hengel</i>	
4	Gastvrijheidformule	64
	<i>De manier waarop je met gasten omgaat: welkom, verblijf en vertrek. Belangrijke keuzes: doelgroep, muziek, interieur, personeel, product en prijs. Duidelijke taakomschrijvingen en behandeling van complimenten en klachten. Enquêteformulieren en mondelinge evaluatie. De hoofdelementen gedrag, product en omgeving.</i>	
	<i>Interview met Ben Francooy</i>	

- 5 **Gastheerschap, zelfbewust aan het werk met gastvrijheid** 71
De sociale, commerciële en vaktechnische vaardigheden van een professionele gastvrouw of -heer. Een proactieve houding, beginnen met een doel, belangrijke zaken eerst.
Interviews met Gardie Akkerhuis, Remy Tolck en Lodewijk van der Grinten.
Sociale media en horeca
- 6 **Gastenpsychologie** 86
Er bestaan verschillende soorten gasten, wat is het verwachtingspatroon? In welke situatie bevindt de gast zich?
Interviews met Debora Leeser, Willem de Jong, Rob en Marco Peek van Brothers Horeca Groep en Bas Neienhuijsen
- 7 **Grenzen aan gastvrijheid** 102
Elk horecabedrijf heeft grenzen nodig, denk aan de wettelijke bepalingen, huisregels en nee-verkopen.
Interview met Jan van Es
- 8 **De kracht van het goede voorbeeld** 110
Als manager of eigenaar geef je het goede voorbeeld, je zorgt ervoor dat het personeel wordt opgeleid, bijvoorbeeld door training on the job.
Interview met Nadine Mögling
- 9 **Een welgemeend 'Tot ziens!'** 123
Interview met Achou Zhang
- Ter lering en vermaak** 126

WELKOM!

Welkom! Met veel plezier en trots presenteren we alweer de vierde druk van dit boek. Fijn dat je de moeite hebt genomen dit boek open te slaan. Natuurlijk weten we dat we nu volgens de etiquette helemaal verkeerd bezig zijn, we hadden met u moeten beginnen... Maar dit boek is vanwege de leesbaarheid en toegankelijkheid in de je-vorm geschreven.

Gasten het gevoel geven dat ze welkom zijn, dat is de kunst van professionele gastvrijheid als sleutel tot succes. Dit naslagwerk geeft een gedegen uitleg van het begrip gastvrijheid en wat er zoal bij komt kijken, aangevuld met inspirerende interviews en praktijkvoorbeelden. In de interviews, maar ook in de andere tekst, komen gastenpsychologie, leidinggeven en eigenschappen van een correcte gastvrouw en -heer aan de orde. De inhoud maakt dit boek in het bijzonder geschikt als lesmateriaal voor horecaopleidingen en hotelscholen, voor jonge medewerkers in de horeca om de fijne kneepjes van het vak te leren en voor meer ervaren medewerkers om hun kennis nog eens op te frissen. Daarnaast is het natuurlijk ook een leuk idee voor organisaties en bedrijven om dit boek aan hun werknemers en/of aan relaties cadeau te schenken.

‘Hoe is het eigenlijk met je? Wat ben je aan het doen?’ Vragen in een telefoongesprek tussen Magda Berman en Jeannine Sok. Door deze oprechte belangstelling en aandacht voor elkaar kwamen we erachter dat we allebei het idee hadden voor een boek over gastvrijheid. Het zou met name de horeca moeten betreffen. ‘Zullen we elkaar dan maar niet beconcurreren, maar het boek samen gaan schrijven?’ stelden we voor. ‘Want met elk onze eigen specialisatie en jarenlange ervaring vullen we elkaar heel goed aan.’ Dat was het begin van een zeer plezierige samenwerking die tot de dag van vandaag voortduurt.

Maar wie zijn nu die twee die het zo belangrijk vinden dat er

een boek over dit onderwerp verschijnt? Magda Berman: ‘Aan het einde van mijn tuin hangt een spandoek met de tekst: “Heel Nederland aan de etiquette”. Omdat ik dikwijls door mijn tuin loop, krijg ik die tekst dus vaak voor ogen. En dat doet me goed! Aan de ene kant moet ik er uiteraard om lachen; zo’n spandoek hangt er natuurlijk helemaal niet! Aan de andere kant houdt de gedachte aan mijn motto “Heel Nederland aan de etiquette” me scherp en actief. Ik zie het dan ook als een missie om zo veel mogelijk Nederlanders kennis te laten maken met goede omgangsvormen. Ik vind het heel belangrijk hoe mensen met elkaar omgaan. Het is actie en reactie en dit niet alleen in relatie met anderen, maar ook met jezelf. Want hoe je met iemand omgaat, zegt immers veel over jezelf.

Vele stappen op weg naar mijn einddoel heb ik met passie en plezier als etiquettedeskundige inmiddels al kunnen zetten: acht boeken over goede manieren, en workshops en trainingen ‘business etiquette’ en ‘zakelijke gastvrijheid’ aan bedrijfsleven, horeca en opleidingsinstituten. En steeds weer stimuleert het me enorm als mensen ontdekken dat etiquette en correct gedrag méér zijn dan netjes met mes en vork eten. Dat het leuk is om te doen en dat het positieve energie oplevert als je hoffelijk en respectvol met anderen omgaat.

Vandaar dit boek dat onder meer bestemd is voor de horeca. Het gaat me aan het hart als ik in kranten lees, dat slechte omgangsvormen van horecapersoneel nummer 1 staat op het erger-nissenlijstje van gasten. Dat hoeft niet, dat mag niet en dat verdient onze horeca ook niet! Met een goede basiskennis zoals in dit boek is beschreven, kom je al een heel eind. En als slechte omgangsvormen niet meer nummer 1 staan op het top 10-lijstje, ben ik weer een stapje verder op weg naar mijn einddoel.’

Jeannine Sok: ‘Ik groeide op in een horecagezin en kreeg de fijne kneepjes van de “gastologie” met de paplepel ingegoten. Het lag dan ook voor de hand dat ik me alle aspecten van klantgerichtheid en gastvrijheid tot in de finesses eigen zou maken. Dat resulteerde in boeken als dit boek *Welkom! Professionele gastvrijheid als sleutel tot succes*, maar ook in *Zeker zijn in Zaken, Gastvrij-*

heid loont en Aan de slag in de horeca. In samenwerking met studenten van de Cas Spijkers Academie in Twente is het bordspel “Gastologie” ontwikkeld en bekroond met de Horecava Innovation Award 2014. Inmiddels is ook *Jeannine*, een tweejaarlijkse glossy over gastologie, verschenen. Hierin geef ik op persoonlijke wijze invulling aan en uitleg over de dagelijkse praktijk van mijn wetenschap: de gastologie.’

We bedanken alle geïnterviewden voor hun medewerking en de aangename gesprekken, die dit boek tot een zeer praktijkgericht boek maken.

Veel leesplezier!

Magda Berman & Jeannine Sok

1 WAT IS GASTVRIJHEID?

Het is lastig een goede definitie te geven van gastvrijheid. Gastvrijheid is een containerbegrip, het kan zó veel inhouden dat het eigenlijk niets betekent.

Er bestaan veel vormen van gastvrijheid. Als je een avondje met vrienden op stap bent, verwacht je andere gastvrijheid dan tijdens een etentje ter gelegenheid van de verjaardag van je oma. Op een feestje bij iemand thuis krijg je een ander onthaal dan bij het buurtcafé. Feit is dat gastvrijheid altijd betekent dat je vriendelijk en oprecht ontvangen wordt en je je welkom voelt.

Gastvrijheid heeft veel uitingsvormen. Iedereen kent het begrip, maar wat betekent het eigenlijk?

Gastvrij betekent gul onthalend. Gastvrijheid is het gebruik gastvrij te zijn, en ook het gastvrij handelen zelf, dat wil zeggen het ontvangen en onderhouden van gasten, bezoekers of vreemdelingen, in vrijheid en goede wil.

Gastvrijheid betekent in de commerciële zakelijke dienstverlening een dienstbare instelling. Je doet er alles aan om het een klant naar de zin te maken. Klanten zorgen uiteindelijk voor jouw boterham. Daarom ben je blij met je klanten.

Gastvrijheid in de horeca

De horeca is een bedrijfstak waarin geld verdiend wordt aan gastvrijheid, wat eigenlijk niets met het begrip gastvrijheid te maken heeft. In de horeca spreek je van gasten, niet van klanten zoals in de zakelijke dienstverlening gebruikelijk is. Gastvrijheid is het voornaamste product in de horeca. Er is wel een belangrijke overeenkomst met de zakelijke dienstverlening: alles draait om de gast (klant). Wat goed is voor de gast (klant), is goed voor de medewerker en vanzelfsprekend goed voor het bedrijf. Het doel van gastvrijheid in de horeca is gasten binnenkrijgen, ze binnenhouden en ervoor zorgen dat ze terugkomen.

*Gastvrijheid is vóór het inschenken, eerst aandacht schenken!
– dat pepermintje op je hoofdkussen – een klein glaasje
limoncello bij de koffie*

‘Gastvrijheid moet niet alleen een woord zijn, het is iets wat uit jezelf komt, dat je uitstraalt in alles wat je doet. Het is er 365 dagen per jaar en 24 uur per dag’, aldus Roberto Payer, directeur van Hilton en Waldorf Astoria Amsterdam.

Randvoorwaarden

De kwaliteit van gastvrijheid wordt bepaald door een aantal vaardigheden die een gastvrouw of -heer bezit. Denk aan sociale vaardigheden, zoals correcte omgangsvormen, attent en vriendelijk zijn voor je gast. Je bent actief bezig sfeer te creëren en draagt een steentje bij aan de gezelligheid. Natuurlijk beschik je over commerciële vaardigheden, zodat je in staat bent op subtielere wijze meer te verkopen dan de gast heeft bedacht. Jij weet deze producten ook zo te presenteren dat de gast aangenaam verrast is. Dát is additioneel verkopen.

Behalve sociale en commerciële vaardigheden zijn voor de uitvoering van correcte gastvrijheid ook vaktechnische vaardigheden van groot belang. Denk aan een professionele beroepshouding, productkennis en het waarborgen van de veiligheid van je gasten (sociale hygiëne).

Gastvrijheid vraagt vaak om proactiviteit, aandacht geven aan je gasten en echt contact met ze maken. Je moet je gasten willen leren kennen. Wat brengt iemand? Waar houdt de gast zich mee bezig? Wat zijn belangrijke gebeurtenissen die spelen? Het inleven in de gast en hem begrijpen, voorzien in zijn behoeften, daar gaat het om bij professionele gastvrijheid. Je kunt jezelf en de manier waarop je gastvrijheid verleent, ontwikkelen door te inspireren, verhalen te vertellen die passen bij je gast. Je bent de regisseur van verrassingen die voor memorabele momenten zorgen.

De marketing-P's (personeel, promotie, plaats, presentatie, product en prijs) spelen een rol bij de uitvoering van correcte gastvrijheid. De P's moeten met elkaar in harmonie zijn, zodat ze voldoen aan de beleving en het verwachtingspatroon van de gast, zodat jij je kunt richten op de gastvrijheid; dat is voor jou het belangrijkste product.

Onderzoek heeft uitgewezen dat ondernemers (managers en directeuren) in de horecabranche goede omgangsvormen en accuratesse van het personeel de belangrijkste aspecten vinden van gastvrijheid. Op de tweede plaats staat snelheid en daarna komt vriendelijkheid van het personeel. Bij gasten staat vriendelijkheid bovenaan, vervolgens goede omgangsvormen en als laatste kleding en ambiance.

'Gastvrijheid is een werkwoord, aan het werk dus!'

'ALS GASTEN AANDACHT WILLEN, DAN KRIJGEN ZE DIE'

Thérèse Boer is ondernemer en drijvende kracht achter driesterrenrestaurant De Librije, Librije's Zusje en Librije's Hotel in het Spinhuis in Zwolle, vinoloog, ambassadeur van het Gastvrijheidsgilde en een van de beste gastvrouwen van Nederland.

'Goed gastvrouw- en gastheerschap zijn in mijn beleving: open en eerlijk zijn naar je gasten toe, ze aan alle kanten het gevoel geven dat ze welkom zijn, dat je blij met ze bent, dat je het een eer vindt dat ze bij je komen, en dat je probeert ze iedere keer een stapje vóór te zijn.

Dat betekent dat je op een gegeven moment via onder andere communiceren erachter moet komen wat voor gasten je aan tafel hebt en hoe ze in elkaar steken. Zodat je vanaf dat ogenblik écht kunt inspelen op hun behoeften, op hun verlangens. Dat je aan gasten ziet: ze zijn nu daaraan toe en ze willen misschien straks wel weer net even een stapje verder, een stapje hoger. Daar moet je dus heel goed op letten.



Ook vind ik het heel belangrijk dat je weet in welke hoedanigheid ze hier zijn. Zijn ze zakelijk, zijn ze privé, verliefd of kennen ze elkaar al heel lang? En daar moet je op de juiste manier op inspelen.

Ik ben zelf altijd wat rustig in het begin, tast een beetje af en probeer door een praatje met ze te maken en goed te kijken in te schatten wat gasten willen en waaraan ze behoefte hebben. Ja, je hebt natuurlijk verschillende stijlen van gastvrouwschap, afhankelijk van de sfeer in je zaak en vanzelfsprekend ook van je eigen karakter. Uiteraard ken ik gastvrouwen die zeer aanwezig zijn, die bij wijze van spreken vrijwel elke gast om de hals vliegen. Dat kan natuurlijk ook z'n charme hebben, vooral als gasten daarvan houden. Ik ben geen gastvrouw die de toon zet. Dat zit niet in mijn karakter.

ter. Hoewel hier natuurlijk wel onze sfeer hangt, ben ik niet iemand die nadrukkelijk aanwezig is.

Als gasten aandacht willen, dan krijgen ze die. Als ze met rust gelaten willen worden, zorg ik ervoor dat ze de perfecte bediening krijgen, terwijl mijn mensen en ik minder op de voorgrond treden.

Wat ik bedoel met "open en eerlijk zijn tegen gasten?" Kort gezegd: geen verhaaltjes vertellen tegen gasten. Als bijvoorbeeld een gast iets vraagt over een product en mijn medewerkers weten niet zeker wat het is, heb ik veel liever dat ze zeggen "Mijn excuses, ik ga het even voor u vragen, want ik weet het niet zeker", dan dat ze een verhaal verzinnen waarvan gasten denken "het zal wel, maar volgens ons klopt daar niets van." Dat bedoel ik met eerlijk zijn. Het is niet erg om fouten te maken, wel om gasten een rad voor ogen te draaien. Een fout moet op dat moment een les voor je zijn, zodat je ervoor zorgt dat je het de volgende keer wél weet.

Een goede gastvrouw of gastheer doet volgens mij veel op intuïtie. Ik heb al vaker gezegd dat personeel in opleiding iets van psychologie moet volgen. De kennis van hoe je gast is en vervolgens de manier waarop je daarop inspeelt, behoort naar mijn mening tot een van onze belangrijkste functies. De basis van deze gastenkennis kun je leren en verder komt daar ervaring bij kijken. Zo kan ik nu veel beter met mijn gasten omgaan dan vijftien jaar geleden. Omdat ik veel zekerder ben geworden en veel meer gastenkennis heb opgedaan.

Ik kijk aan tafel naar iemands gezicht, naar zijn ogen, naar lichaamstaal, naar de manier waarop zij of hij zich aan mij presenteert. Zijn gasten open naar me en zeggen ze "O wat leuk dat we hier zijn", dan ben ik ook zo tegen hen. Als het gasten zijn van "bedankt voor de kaart en we gaan eerst nog wel even kijken wat jullie ons kunnen bieden" houd ik me een beetje afzijdig.

Nee, ik kijk niet naar kleding of naar het uiterlijk. Daar kun je je behoorlijk in vergissen. Sommige mensen geven nu eenmaal niet veel om kleding, terwijl ze ons product wel helemaal geweldig vinden.

We leiden onze mensen zelf op. Af en toe volgen ze een cursus, maar de rest doen we vooral zelf. In de gaten houden, controleren; gewoon heel scherp zijn. Handenarbeid (als bedienen, serveren en dergelijke), oogcontact en persoonlijke communicatie met gasten zijn de beste leerschool die er is.

Hoe ik mezelf aan het begin van een werkdag oplaad? Voor mij is dat thuis met name toch het verkleden. Als ik mijn pak ga aan-
doen voor het werk. Dat voel ik als opladen: even voor de spiegel, mijn make-up doen, mijn haar. Dan het restaurant in en als ik een-
maal op de werkvloer sta, gaat het vanzelf.

Ik wil graag dat mijn gasten genieten, het fijn hebben en het zorgen daarvoor gaat vanzelf. Geregeld vraag ik hen dan ook: "Vindt u het fijn? Gaat alles goed? Is er nog iets wat ik voor u mag doen?" Continu houd ik de gasten in de gaten. Maar niet op een opdringerige manier, dat is mijn aard niet en daar houd ik niet van. Voorzichtig, rustig en op een afstand kijk ik of alles goed gaat.

Omdat ik veel oogcontact heb met gasten, kan ik daar een goede weg in vinden. Door oogcontact kun je aan een gast zien en merken hoe prettig hij zich voelt. Aan een blik van verstandhouding, aan een glimlach en als ik dan langs de tafel loop, hoef ik niets te vragen. Die uitwisseling van tevredenheid was al genoeg.

Verder maak ik regelmatig een rondje om te kijken of alles in de zaak in orde is. Dat vind ik ook een belangrijk onderdeel van gast-vrouw- en gastheerschap. Je hebt dan weliswaar geen direct contact met gasten, maar ze zijn zo toch het middelpunt van je handelingen omdat je weet dat je hen daarmee een plezier doet.

Zo loop ik zelf het servies mee, ga iedere avond wel even naar het toilet om te checken of alles nog netjes is en schenk ik veel aandacht aan de uiterlijke verzorging van mezelf en mijn personeel: zijn de pakken schoon, de bloesjes gestreken, de haren netjes? Dat hoort er ook bij.

Verder komen hier 's morgens de schoonmaaksters en halverwege de ochtend dekt de bediening de tafels, loopt het glaswerk nog even na, controleert of alle servetten goed gestreken zijn,

zorgt ervoor dat het bloemenwater schoon is, kijkt of er geen kran-
ten meer op stoelen liggen, of alles in de garderobe goed hangt en
er geen paraplu's rondslingeren en dat er geen peuken buiten voor
de deur liggen.

Eigenlijk net als thuis. Als je daar gasten ontvangt, zorg je er
toch ook voor dat alles spic en span is zodat je samen met je gas-
ten optimaal kunt genieten?'