

WOUTER VERKERK

'Nederlanders zijn veel te bescheiden'



"Er is nog nooit een gast geweest die aan een ober vroeg 'wilt u even meelopen naar mijn auto met een paraplu?'. Maar ik weet zeker dat wanneer een gastheer dit bij keiharde regen aanbiedt aan een gast, het antwoord zal zijn 'ja, graag!'. Kijk, dát is nou gastvrijheid!"

DOOR: TEKST ANDER[S] / FOTOGRAFIE: MARTIJN SMULDERS

Aan het woord is Wouter Verkerk, schrijver van diverse boeken, artikelen en blogs over gastvrijheid. Met zijn presentaties en workshops houdt hij menig horecaondernemer en – werknemer voortdurend scherp op dit onderwerp. Volgens Wouter schort het in Nederland regelmatig aan training en goede briefings in de horeca. "Als je elke dag voordat je aan een nieuwe shift begint de medewerkers 5 minuten een korte briefing geeft over één aspect van gastvrijheid, betaalt zich dat uit in tevreden gasten én medewerkers die met plezier werken. Wanneer de werknemer zich bovendien gastvrij behandeld voelt door zijn werkgever, zal hij diezelfde gastvrijheid bieden aan de gasten."

DURF TE VRAGEN!

In het woord gastvrij zit het begrip vrij opgesloten. "Zorg er dus voor dat je gasten zich vrij voelen.

Dring ze niets op, maar wees ook vooral niet bang om de juiste suggesties te doen. Vraagt een gast om een koffie, vraag dan even 'gewone koffie?', om aan te geven dat er ook keuze is uit diverse bereidingswijzen. En het is ook gewoon gastvrij om de gast te wijzen op de mogelijkheid daar iets lekkers bij te bestellen."

BESCHIEDEN

Volgens Wouter zijn Nederlanders veel te bescheiden om gastvrij te zijn. Dat klinkt vreemd; wij staan immers bekend om onze assertiviteit. "Klopt", zegt Wouter, maar toch zijn Nederlanders vaak bang de gast op kosten te jagen. Toen ik als jongeman van 19 begon te werken en ik bij de bar mijn eerst bestelling 'twee koffie' riep (zo ging dat toen nog), vroeg mijn manager of de gasten geen taart erbij wilden. 'Misschien hebben ze suikerziekte', ant-

woordde ik. 'Oh, maar dan ga ik even naar ze toe, want dat vind ik heel vervelend voor hen'. Nou ... ik ben het eigenlijk vergeten te vragen ... 'Dan ga je nu terug en vraagt het hen alsnog'. KUO was voor mij een leermeester in gastvrijheid. Hij bracht me bij dat ik gasten moest verwennen en niet bang moest zijn ze iets op te dringen. 'Thuis zou je ze toch ook iets lekkers bij de koffie aanbieden? Nou dan!'"

DE 'WIE' IS CRUCIAAL

In de horeca gaat het om drie dingen, stelt Wouter: Wat – Hoe – Wie. "Over 'wat' er bereid wordt, wordt goed nagedacht. Over het 'hoe' we de zaak inrichten ook. Maar aan het 'wie' de gast uiteindelijk gaat bedienen, wordt een stuk minder aandacht besteed. Terwijl dat nu juist degene is met wie de gast direct te maken krijgt. Het is heel belangrijk dat je attent en alert communiceert met de gast. Een gast