

neiden om gastvrij te zijn'

vindt niets zo ergerlijk als het niet weten waar hij aan toe is. Duurt het doorkomen van een gerecht wat langer dan gebruikelijk? Zég dit dan tijdig tegen de gast en neem die extra tijd wat ruim in je communicatie. Als het dan alsnog iets eerder komt, is de gast blij."

GOEDE AANSTURING IS HET HALVE WERK

De eigenschappen van een goede gastvrouw of gastheer heeft niet elke horecamedewerker van nature, weet Wouter. "Maar door een goede aansturing is het zeker aan te leren. In een twee uur durende training die ik aan een team geef, begin ik met de film even stil te zetten. De teamleden – die elkaar lang niet altijd zien in de praktijk – kijken letterlijk met een afstandje naar de dagelijkse gang van zaken. Ik laat ze lekker interactief bezig zijn,

waarbij het definiëren van de 'wie' voorop staat. In een workshop voor alleen leidinggevendenden houd ik hen bijvoorbeeld voor hoe ze de medewerkers begroeten. Als jij door je baas 's morgens met een lekker kopje koffie mét koekje welkom wordt geheten, zul je dit gedrag ook laten zien naar de gasten. Kost niks, levert heel veel op!"

WAAROM ZOU EEN MENS IN DE HORECA GAAN WERKEN?

"Er is niks zo leuk als mensen gelukkig maken! Ik vind het heerlijk om mensen te helpen en blij te maken. Als je die mentaliteit hebt, wordt je zelf ook gelukkig in de horeca. Dat betekent ook dat wanneer je personeel zoekt, je niet alleen een vacature moet opstellen met 'meisje/jongen gezocht, 20 jaar, met veel horeca-ervaring'. Want die ga je in deze tijd echt niet vinden. Je zult meer moeten doen.

Denk na over een gastvrij sollicitatietraject. Stuur bijvoorbeeld een dag van tevoren de sollicitant nog even een mailtje met 'je bent van harte welkom voor het gesprek morgen. En oja, we zijn op dat tijdstip natuurlijk nog gesloten, dus je mag even achterom lopen. Als je de groene poort ziet, even een stukje naar links lopen, dan zie je daar de deur'. En als de sollicitant dan komt, verwelkom je hem of haar met een lekker kopje koffie met wat lekkers en zorg je dat je netjes gekleed bent. Zo laat je zien dat je zelf gastvrij bent. Goed voorbeeld doet goed volgen."

Wouter Verkerk ontwikkelde het gastvrijheidsmodel Wouter's Big5 en hij schreef zes boeken over gastvrijheid. U kunt zijn met humor geschreven blogs nalezen op zijn website www.wouterverkerk.nl Hier zijn tevens zijn boeken te bestellen.



'Gastvrijheid is wanneer iemand actie onderneemt om het een ander makkelijker te maken of om waarde toe te voegen.'