

# 1 ONBEWUST EEN EIHEL

Ik denk weleens dat al dat gelul over gastvrijheid de branche helemaal niet veel gastvrijer maakt. Onbewust ongestvrij zou bewust gestvrij moeten worden en daarna onbewust gestvrij. Toch? En hoe ga je daar dan mee om in je bedrijf? Welke woorden die bij gastvrijheid horen, althans vaak als zodanig opgesomd in al die gestvrijheidsdiscussies, komen ook daadwerkelijk terug in jouw gedrag? Kun je onbewust gestvrij zijn als je nu eenmaal onbewust een eikel bent? Nee! Volgens mij niet.

Ik heb weleens een zelfbenoemd gestvrijheidsexpert zijn auto zo asociaal zien parkeren dat er echt niemand meer over de stoep kon lopen, en misschien wel erger, geen voorbijganger het restaurant nog kon zien omdat hij zo graag voor de deur van zijn klant wilde parkeren. Ook ken ik veel verhalen over horecaondernemers die het nog steeds niet zo nauw nemen met maatschappelijk thema's, voedselveiligheid en hygiëne. En weet je, vaak zijn ze zich van geen kwaad bewust. Onbewust een eikel, en gewoon niet snappen wat er aan schort. Lekker na een dienst van acht uur aan de bar bier gaan drinken en twee stagiaires de klok laten rondwerken en nog even een zaaltje laten bouwen. *'Daar leren ze van.'* Hoe kan je dan ooit onbewust gestvrij naar gasten zijn? Dan ben je toch gewoon een eikel?

*'Als je geen horecamens bent, kun je het ook niet worden.'* Een veelgehoorde uitspraak van échte horecaffers, tenminste, dat vinden ze zelf.

Ten dele zit daar best wel wat in. Maar wie bepaalt dat dan? Nou, volgens mij wordt dat bepaald door de zeer bewuste gast van vandaag, en zeker door die van morgen. De gast van morgen vindt het echter veel minder belangrijk hoeveel borden je in één keer kan debarrasseren dan de doorgewinterde horecamensen denken, of dat je heel veel

uren kunt werken. En die gast is ook niet onder de indruk van de theoretische kennis van gastvrijheid en horecavaardigheden.

De gast wil maar één ding voelen: dat je het meent. Dat je aandacht besteedt en dat je dat niet doet voor een compliment, niet voor je geld, niet voor een prijs, niet voor de omzet maar omdat het uit jezelf komt. Omdat je voldoening krijgt van geven, en dat dat eigenlijk leuker is dan krijgen. Het mooiste compliment dat mensen je kunnen geven is dat je uitstraalt dat je er plezier in hebt. Dat compliment krijg je nooit bij bewust gastvrij gedrag. Het is wel beter dan onbewust ongestvrij, maar het scheelt niet veel. Doen alsof brengt zelden bevrediging. Wat is gastvrijheid? Plezier hebben in geven en helpen. Wat is de rest? Gelul!

**1**

**Bewust gastvrij en onbewust een eikel, onhandige combinatie!**

**2**

**Ben je gastvrij, of doe je gastvrij?**

**3**

**Een gast wil maar 1 ding: jouw oprechte aandacht.**

**4**

**Gastvrijheid = Plezier hebben in helpen en geven.**