

NIET DE OBER ZIJN SCHULD

Bijna alles wat er mis gaat in een slechte horecazaak is niet de schuld van de mensen die er op dat moment werken, maar van de mensen die er juist niet werken. De zaak, de locatie, het assortiment... Het is allemaal onbelangrijk als de mensen die er werken hun vak niet verstaan. Dus ook op maandag moet er een vakman staan, en ook op zaterdagochtend! Vergelijk het eens met het volgende: Je gaat naar de tandarts, maar op dinsdagmiddag is alleen de nieuwe assistent aanwezig die *'maar wat doet.'* En dan wel de volle prijs rekenen, ook als je kies is afgebroken en de pijn alleen maar erger geworden is.

Mislukte cappuccino

Een te gekke zaak, mooie hoge plafonds, prachtig interieur, trendy kaart maar ... een half uur wachten voor je kan bestellen, een mislukte cappuccino (te heet en veel te veel melk) en Spa blauw terwijl je toch echt Spa rood had besteld en een serveerster die vooral aandacht heeft voor haar telefoon. €7,20! Ik kom nooit meer terug en ik vertel het tegen iedereen: daar verstaan ze hun vak niet; je verwacht een vakman, maar je krijgt iemand die geen idee heeft en maar wat doet.

Wannabe oberessen

Lang gaf ik de schuld van zo'n mislukt horecabezoek aan de slechte bediening. Maar die kunnen daar natuurlijk niks aan doen. De stuntelende wannabe -obers en -oberessen doen gewoon hun best, of iets wat er op lijkt, en meer kunnen ze niet doen. De eigenaar of manager van zo'n tent kiest hiervoor. En als hij vindt dat mensen die hun vak (nog lang) niet verstaan, goed genoeg zijn om de winkel alleen te draaien, waarom zou je hem dan wel vertrouwen op de producten die hij inkoop, en de

manier waarop hij zijn vlees en vis bewaart? Waarom zou ik hier dan nog een keer terugkomen?

Ik vertrek en kom nooit meer terug

De wereld is in de afgelopen twintig jaar transparanter geworden. Mensen weten nu dat er alternatieven zijn en dat ze niet overal genoeg mee hoeven nemen. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat een gast dan ineens het recht heeft zich te misdragen. Maar de gast heeft wel een ander, veel waardevoller wapen in handen: hij kan vertrekken en nooit meer terug komen.

Sommige ondernemers doen net of het allemaal wel meevalt. Dus kan je nog steeds een winkel van een landelijke keten binnenlopen en genegeerd worden door de winkelbediende die luid staat te bellen. Als je haar vraagt of een bepaald product op voorraad is, antwoordt deze uiterst effectief: *'Nee'* of: *'Als het er niet meer staat, dan is het er ook niet.'* Om daarna verder te gaan met bellen. Waarom zou je nog de moeite nemen naar die winkel te gaan?

Er is zoveel keuze

Vorige week ging ik met mijn vrouw en kind op een terras zitten en hebben we tien minuten gekeken naar een serveerster die op vier meter afstand met een bekende stond te kletsen, terwijl ze ons wel had gezien toen we op het terras gingen zitten. Het is niet de schuld van die medewerkers, ik zeg er ook niks meer van. Ik ga gewoon weg en ik kom nooit meer terug; er is zoveel keuze!

TIJDVERSCHIL

HEEFT U AL EEN
KEUZE KUNNEN
MAKEN?

**NEE...
NOG NIET,
BIJNA!**

NOG GEEN 5 MINUTEN LATER

IS HET AL GELUKT
MEVROUW?

**HEHE, WERD TIJD.
ZIT HIER AL
10 MINUTEN TE
WACHTEN!**