Inhoudsopgave

Voorwoord 6

Waar het begint 8

Wachten of beginnen 22

Wat niet wordt gezegd 34

Wat zichtbaar blijft 47

Meer dan een gebaar 56

Het antwoord begint eerder 66

Onder druk 77

Als het misgaat 86

Trots op het vak 96

Vaste gasten en nieuwe gasten 106

Tot de laatste gast 114

De laatste herinnering 123

Scenario's van de vloer 126

Keuzes van de vloer 130

Wat gasten onthouden 151

Bewust blijven kijken 154

Over de auteur 156

Voorwoord

Gastvrijheid begint niet bij wat je doet.
Ze begint bij hoe je kijkt.

Een gast komt niet alleen naar een restaurant voor goed eten of een mooi glas wijn. Hij komt voor een beleving. Voor een avond waarop alles klopt. Waarop hij zich welkom voelt, gezien wordt en met aandacht wordt geholpen. Juist die beleving ontstaat niet door één groot gebaar, maar door tientallen kleine momenten die samen het verschil maken.

Gastvrijheid is geen truc en geen handeling. Het is een houding. Iets wat je voelt, uitdraagt en dagelijks in praktijk brengt. Het is geen rol die je aanneemt wanneer het rustig is en geen kunstje dat je toepast omdat het zo hoort. Het zit dieper dan dat.

Dit boek is ontstaan vanuit de dagelijkse praktijk. Vanuit momenten die goed gingen, maar ook vanuit situaties die lastig waren. Vanuit keuzes die iedere dag opnieuw worden gemaakt, vaak zonder dat ze hardop worden uitgesproken.

Ik schrijf dit boek vanuit mijn ervaring als gastheer. Tegelijkertijd is het bedoeld voor iedereen die in de bediening werkt. Voor gastvrouwen, gastheren en collega's die dagelijks contact hebben met gasten. Want gastvrijheid is geen functieomschrijving, maar een houding die iedereen kan ontwikkelen.

Dit boek wil niets voorschrijven. Het wil uitnodigen om bewuster te kijken naar wat je elke dag al doet en naar de invloed die jouw keuzes hebben op de beleving van de gast.

Bij veel hoofdstukken vind je praktijk- en reflectiedelen. Ze helpen om stil te staan bij herkenbare situaties en om het boek niet alleen te lezen, maar ook actief te gebruiken. De vragen en opdrachten kun je

individueel gebruiken, maar ze lenen zich ook voor teamoverleg, trainingen en opleidingen.

Als je na het lezen van dit boek net iets bewuster kijkt naar je gasten, je collega's en jezelf, en daarmee bijdraagt aan een nog mooiere beleving voor iedere gast, dan heeft dit boek zijn doel bereikt.



Waar het begint

“Gastvrijheid begint niet bij wat je doet,
maar bij hoe je aanwezig bent.”

De deur gaat open. Een gast stapt naar binnen. Hij blijft heel even staan. Kijkt rond.

Waar moet ik heen? Word ik gezien?

Er gebeurt nog niets.
Of alles tegelijk.
Iemand loopt langs met een dienblad. Een ander is in gesprek. Of iemand kijkt op, maakt oogcontact en knikt.
Binnen een paar seconden ontstaat er iets. Niet in woorden. Maar in gevoel.

Klopt het hier? Ben ik welkom? Is dit een plek waar ik wil blijven?

Dat eerste gevoel vormt de basis van de beleving die een gast de rest van de avond met zich meedraagt.

Een gast leest de ruimte voordat hij jou leest. Nog vóór het eerste contact wordt er gekeken, gevoeld en beoordeeld. De zaak heeft al iets gezegd voordat jij dat doet.

Twee gasten stappen binnen. In de ene zaak moeten ze wachten. In de andere worden ze direct gezien. Het verschil zit niet in luxe. Maar in aandacht.

De staat van de ruimte speelt daarin een grote rol.

Zijn alle tafels ingedekt? Of slechts een paar? Staan er glazen klaar, of oogt het leeg? Is de ruimte verzorgd, of voelt het onaf?

Wat voor jou routine is, is voor een gast een signaal.

Ik heb vaak gezien dat alleen gereserveerde tafels zijn ingedekt en de rest van het restaurant kaal blijft. Praktisch bedoeld. Maar wat zegt het?

Voor een gast voelt het alsof hij er eigenlijk niet bij hoort. Alsof er niet op hem is gerekend. Wat efficiënt lijkt, kan afstandelijk voelen.

Zorg voor de ruimte is zorg voor de gast.

Hier gaat iemand zitten. Tijd doorbrengen. Ontspannen.

Dan moet de plek kloppen.

Maar de ruimte is niet alles.

De eerste indruk wordt afgemaakt door jou.

Een gast voelt binnen enkele seconden of hij welkom is. Niet door wat je zegt, maar doordat je opkijkt, blijft staan of juist doorloopt. Hij voelt of er ruimte is. Of er aandacht is. Of hij wordt gezien.

Dat gevoel ontstaat niet uit techniek.

Het ontstaat uit aanwezigheid.

Aanwezig zijn klinkt eenvoudig. Maar dat is het niet.

Taken geven duidelijkheid. Ze zijn concreet. Afvinkbaar. Je weet wat je moet doen en wanneer het klaar is.

Aanwezigheid vraagt iets anders.

Het betekent dat je niet alleen bezig bent met wat je moet doen, maar ook met wie er tegenover je staat. Dat je niet langs een gast loopt terwijl hij zichtbaar zoekt waar hij heen moet. Dat je niet alvast wegdraait terwijl iemand nog praat. Dat je niet alleen reageert, maar echt ziet.

En juist daar verschuift het soms.

Niet uit onwil.

Niet omdat iemand zijn werk niet goed wil doen.

Maar omdat de aandacht langzaam verschuift van mens naar taak.

De handelingen kloppen. De bestelling wordt opgenomen. Het eten wordt gebracht.

Maar het contact wordt dunner.

En dat is precies wat een gast onthoudt.
Juist wanneer je langer in het vak zit, gebeurt dit ongemerkt. Je kent het tempo. Je weet wat er moet gebeuren. En precies daardoor verdwijnt soms de scherpte in het contact.

Gastvrijheid vraagt geen perfectie. Gasten verwachten geen foutloze avond. Ze verwachten dat iemand er echt is. Dat iemand kijkt.

Luistert. En reageert op wat er gebeurt. Niet alleen op wat er moet gebeuren.

Ontvangst begint vóór de begroeting.

Een blik.

Een knikje.

Een lichaam dat zich naar de gast toedraait.

Of juist het ontbreken daarvan.

Niet doorlopen terwijl iemand zoekt.

Niet wachten tot iemand iets zegt.

En dan komt het eerste woord.

“Goedenavond.”

“Welkom.”

“Fijn dat u er bent.”

Niet als script.

Maar als bevestiging van wat al voelbaar was.

Ontvangen is niet alleen begroeten. Het is iemand begeleiden van buiten naar binnen. Van onzeker naar zeker. Van zoeken naar weten.

Dat kan klein zijn.

Even meelopen in plaats van wijzen.

Een jas aannemen zonder dat erom wordt gevraagd.

Kort uitleggen wat de volgende stap is.

Duidelijkheid geeft rust.

Rust geeft vertrouwen.

Wat hier ontstaat, werkt door.

De eerste indruk verdwijnt niet na de eerste minuut. Ze vormt het kader waarbinnen de rest van de avond wordt beleefd en draagt bij aan de totale beleving van de gast.

Wat je hier goed doet, hoef je later niet te herstellen.

Wat je hier laat liggen, blijft vaak voelbaar.

De eerste seconden zijn geen los moment.

Ze zijn het begin van alles wat volgt.

Zie je wat er gebeurt voordat er iets wordt gezegd?

Wat niet wordt gezien, wordt gevoeld.
En wat niet wordt benoemd, wordt ingevuld.
Daar begint het vak.

Praktijk & reflectie

Waar het begint.

De eerste seconden bepalen hoe een gast zich voelt.
Nog vóór er iets wordt gezegd, ontstaat er al een indruk.

Dit praktijkdeel helpt je kijken naar wat jij uitstraalt én wat een gast daadwerkelijk ziet.

Gebruik dit individueel of bespreek het met je team.

Reflectie – Jouw eerste moment op de vloer

Denk aan het moment waarop jij een dienst begint.

Hoe stap jij de vloer op?

- ☐ Rustig en aanwezig
- ☐ Gehaast
- ☐ Gericht op taken
- ☐ Op routine

Wat merkt een gast daarvan, zonder dat jij iets zegt?

……

……

Observatie – De eerste 5 seconden

Denk aan een gast die binnenkomt.

Wat gebeurt er letterlijk in de eerste seconden?

……

……

Wordt de gast gezien?

……

……

Door wie?

……

……

Wat gebeurt er daarna?

……

……

……

Oefening – Wat ziet de gast?

Loop tijdens een dienst bewust langs de entree of kijk naar binnenkomende gasten.

Wat ziet een gast als eerste?

- ☐ Medewerkers die bezig zijn
- ☐ Iemand die opkijkt
- ☐ Geen reactie
- ☐ Directe aandacht
- ☐ Onduidelijkheid

Wat zegt dit zonder woorden?

……

……

……

……

Spiegelmoment – Binnenkomst als gast

Denk aan een moment waarop jij ergens binnenkwam.

Wanneer voelde je je direct welkom?

.....

.....

.....

Wat gebeurde er concreet?

.....

.....

.....

Denk ook aan een moment waarop dat niet zo was.
Wat ontbrak er?

.....

.....

.....

Praktijkopdracht – Drie binnenkomsten

Observeer drie gasten die binnenkomen.

Gast 1
Hoe snel werd de gast gezien?

.....

Wat deed jij of een collega?

.....

.....

Wat was de reactie van de gast?

……

……

……

Gast 2
Hoe snel werd de gast gezien?

……

Wat gebeurde er?

……

……

Wat viel je op?

……

……

……

Gast 3
Hoe snel werd de gast gezien?

……

Wat gebeurde er?

……

……

Wat was het effect?

……

……

……

Oefening – Zien vóór spreken

Maak vandaag bewust eerder contact dan normaal.

Niet door meteen te praten, maar door:

- oogcontact
- een knikje
- je lichaam naar de gast toe draaien

Wat veranderde er?

.....

.....

.....

Wat merkte je bij de gasten?

.....

.....

.....

Oefening – Niet doorlopen

Let vandaag op dit moment:

Een gast komt binnen terwijl jij bezig bent.

Wat doe je normaal?

.....

.....

.....

Wat doe je nu anders?

.....

.....

Wat was het effect?

.....

.....

.....

Verdieping – Aanwezig of bezig?

Wanneer merk jij dat je vooral bezig bent met taken?

.....

.....

.....

Wat gebeurt er dan met jouw aandacht voor gasten?

.....

.....

.....

Wat helpt jou om weer terug te schakelen naar aanwezigheid?

.....

.....

.....

Reflectie – Eerste indruk = jouw invloed

Wat bepaalt volgens jou de eerste indruk het meest?

- ☐ De ruimte
- ☐ De medewerker
- ☐ De snelheid van reageren
- ☐ De sfeer

Wat is jouw rol daarin?

……

……

……

Teamgesprek – De eerste seconden

Bespreek samen:

Vraag 1
Wat willen wij dat gasten voelen bij binnenkomst?

- ☐ Rust
- ☐ Welkom
- ☐ Overzicht
- ☐ Aandacht

Kies samen drie kernwoorden:

……

……

Vraag 2
Wat zien gasten nu als eerste bij ons?

……

……

……

Vraag 3
Wat willen we dat ze voortaan zien?

……

……

……

Teamafspraken – Zichtbare aandacht

Maak samen concrete afspraken:

Wij maken oogcontact binnen _____ seconden

Wij laten altijd zien dat we gasten zien door:

- ☐ Oogcontact
- ☐ Knikje
- ☐ Begroeting
- ☐ Lichaam draaien

Wanneer we bezig zijn, doen we:

……

……

……

……

……

Teamoefening – Feedback op eerste indruk

Vraag na een dienst aan een collega:

“Hoe kwam mijn aanwezigheid over bij binnenkomst van gasten?”

Wat viel op?

……

……

……

……

……

Afsluitende reflectie

De eerste indruk ontstaat vóór het eerste woord.

Wat ga jij morgen anders doen in de eerste seconden van contact?

.....

.....

.....

.....

.....

Voor morgen

Voordat je morgen een gast begroet, vraag jezelf af: ben ik al aanwezig voordat ik “goedemiddag” zeg?