

# OVER/DELIVER

The extra (s)mile in service...



# OVER/DELIVER

The extra (s)mile in service...

Tim Heiremans

Schrijver: Tim Heiremans

Coverontwerp: Jules Van der Planken

ISBN: 9789402198829

© Tim Heiremans

Welkom in het nobelste beroep  
ter wereld!

Een frisse kijk op attitude en  
mentaliteit

in service en horeca

klantvriendelijk  
assertief  
snel  
charmant  
proactief  
gevat  
ad-rem  
zelfzeker  
georganiseerd  
diplomatisch  
beleefd  
nauwkeurig  
nieuwsgierig  
leergierig  
perfectionist  
ogen op de rug  
empathisch  
intelligent  
professioneel  
proper  
voorkomend  
stipt  
behulpzaam  
multitasking  
veelzijdig  
oog voor detail  
bescheiden  
flexibel  
teampayer  
mensenkennis  
spontane schwing

# Inhoud

DE INSPIRATIE VOOR DIT BOEK .....	9
WAAROM EN VOOR WIE SCHREEF IK DIT BOEK? .....	11
HOOFDSTUK 1.....	14
Waarom ben je, of wil je 'in service' gaan? .....	14
Working the tip.....	16
HOOFDSTUK 2.....	18
Kan iedereen het, en voor wie is dit beroep weggelegd? .....	18
Drie service vormen als voorbeeld .....	20
Waar is service belangrijk en toepasbaar? .....	22
HOOFDSTUK 3.....	24
4 principes van service, de 'kapstok' .....	24
3.1. The Looks.....	25
3.2. The Respect .....	29
Attitude en mentaliteit .....	29
De klant accommoderen .....	31
Soorten klanten .....	36
3.3 The Watch.....	40
Start Phase.....	41
Middle Phase .....	44
End Phase .....	57
Een service afsluiten .....	59
Praktische voorbeelden van verschillende soorten van service .....	61
Service waar veel kinderen zijn: .....	61
Bar en drankenservice: .....	63

Service aan oudere mensen: .....	66
Service op een buitenterras: .....	67
Recepties, catering, buffetten, events:.....	68
Wat als het misloopt?.....	71
3.4 The Fun .....	75
Mensen hun 'drive' doen vinden.....	76
HOOFDSTUK 4.....	77
Reviews.....	77
HOOFDSTUK 5.....	78
Voor eigenaars, managers, leidinggevenden en maîtres d'hotel .....	78
DANKWOORD .....	83



## DE INSPIRATIE VOOR DIT BOEK

Als klein jongetje van 6 jaar wist ik al dat ik kapitein op een passagierschip wilde worden. Ik kocht tijdschriften van cruiseschepen en superjachten en kon uren naar de foto's kijken. Ik wilde avontuur en hield van de zee. Maar vooral wilde ik mensen van de ene exotische bestemming naar de andere brengen en hen een leuke reis bezorgen. Die droom is altijd gebleven. En dus ging ik aan de Hogere Zeevaartschool studeren en werd later kapitein.

Service zat me al van jongs af aan in het bloed. Op cruiseschepen zag ik dat service hoog in het vaandel werd gedragen. Maar het is pas toen ik de overstap waagde naar de wereld van de superjachten dat ik besepte wat service echt betekent. Het gaf me een enorme voldoening om aan boord van een prachtig superjacht de moeilijkste en meest veeleisende klanten een fijne tijd te kunnen bezorgen.

Op een cruiseschip kan de bemanning uit wel 1.000 mensen bestaan, ingedeeld in verschillende departementen. Het dek- en machinekamerpersoneel zorgt ervoor dat het schip vaart en op zijn bestemming aankomt. Het hoteldepartement bestaat uit keuken-, service- en huishoudpersoneel (ook wel housekeeping genoemd), aangevuld met het entertainmentpersoneel. Op een superjacht ziet de indeling er hetzelfde uit, maar met meer nadruk op het servicepersoneel.

Service op een superjacht gaat heel ver. De kapitein staat aan het hoofd van de bemanning. Stewards en stewardessen zorgen voor service en housekeeping, dikwijls aangevuld met de persoonlijke butlers, nannies en executive chefs van de eigenaar van het jacht, naast de eigen chef, souschef en crewchef van het jacht. Ikzelf werkte op een jacht dat 87 bemanningsleden had voor een maximum van 12 gasten.