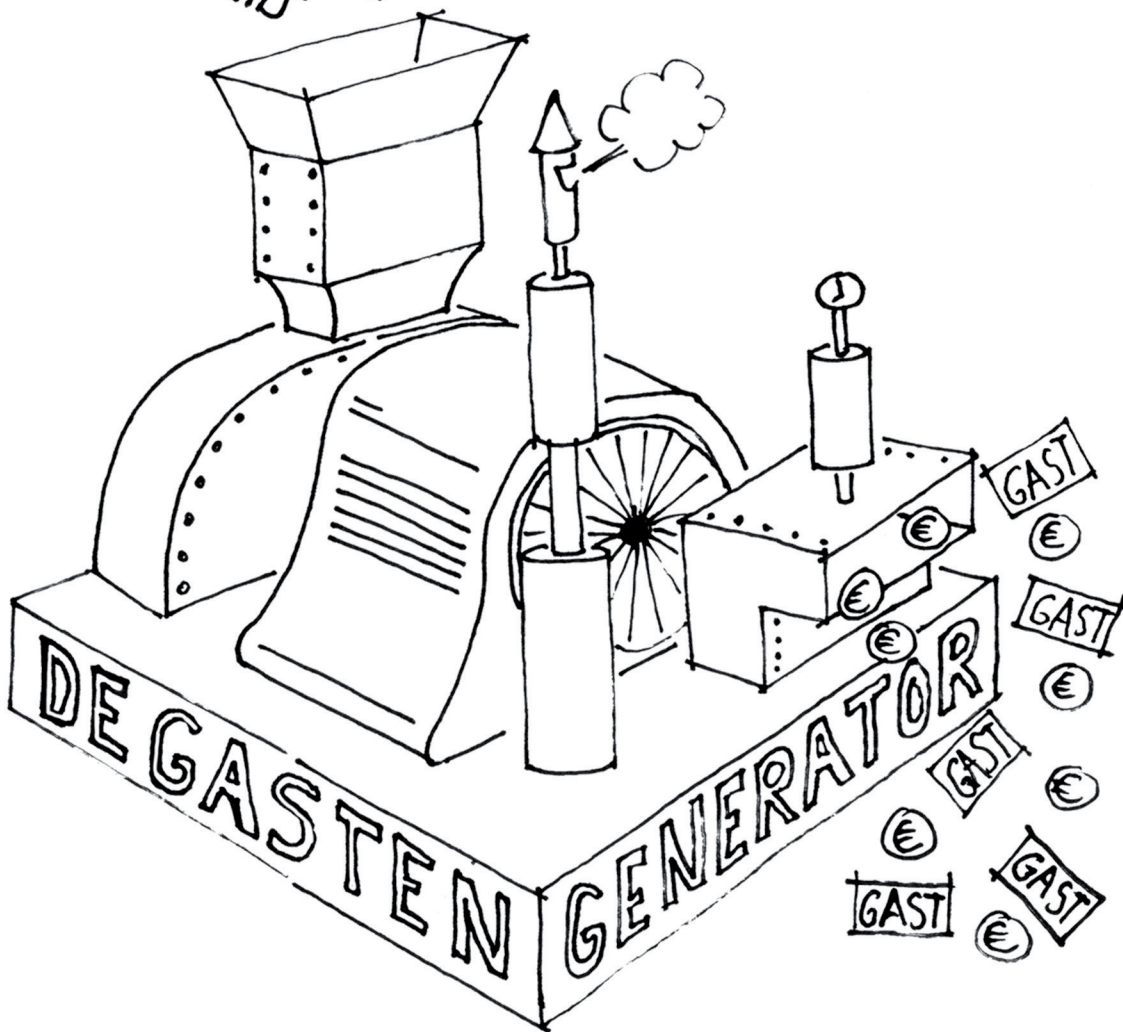


# DE GASTEN

AANDACHT  
GASTVRIJHEID  
TEAM SERVICE



Jolanda Vonhout

Een praktische ondersteuning  
in gastgerichtheid voor teams

GENERATOR

# Inhoudsopgave

## Voorwoord van de auteur

## Inleiding

1. Wat is de G.A.S.T.-methode?
2. G = Geef aandacht
3. A = Attendeer
4. S = Service
5. T = Telkens weer
6. Meerwaarde bieden en omzet verhogen met actieve up-selling
7. Over tot actie!
8. Implementatie van de G.A.S.T.-methode: voorbeelden uit de praktijk
9. Slotconclusie
10. Over de auteur
11. Dankwoord
12. Bronvermelding

# Voorwoord van de auteur

## Waarom een e-book over gastgerichtheid en gastvrijheid?

Omdat gastvrijheid universeel is, omdat het in elke branche van essentieel belang is. Overal waar mensen elkaar (zakelijk) ontmoeten is er een vorm van gastvrijheid. Gastvrijheid geeft je [zie noot] het gevoel dat je welkom bent (of niet...)

Uiteraard zijn er branches waar gastvrijheid vanzelfsprekender is dan in andere. Denk bijvoorbeeld aan de horeca. Daar wordt gastvrijheid als gemeengoed beschouwd, maar is dat ook zo in de praktijk? We kennen allemaal wel voorbeelden van situaties waar de gastvrijheid voelt als een warme jas die je aantrekt, of waar de gastvrijheid juist ver te zoeken is. Over dát verschil gaat dit e-book.

Dit e-book is dan ook niet alleen bedoeld voor teamleden in de gastvrijheidsbranche, maar ook voor teamleden in de detailhandel of de zorg. Hoe krijg je meer plezier in je vak zodat je met een glimlach kunt terugkijken op een je dag? Dat is waar het allemaal om draait.

In mijn 25-jarige loopbaan in de horeca heb ik ervaren dat er regelmatig wat schort aan gastvrijheid. En dat is jammer, want het kan op een makkelijke manier zo veel leuker... Het is niet alleen gastvrijheid waar aan gesleuteld kan worden, maar ook vakkennis en teamspirit. De wil om er sámen iets van te maken. Gastvrijheid is niet alleen goed voor de omzet, maar ook goed voor de teamspirit en de bedrijfs sfeer in het algemeen. Dit is mijn passie die ik door middel van mijn bedrijf Horeca-Impuls wil overbrengen.

Gastvrijheid is een algemene en veel gebruikte term. In dit e-book gaan we nader in op wat het eigenlijk inhoudt in de praktijk. Ook zul je ontdekken dat je er met gastvrijheid alleen niet komt. Je hebt nog iets meer nodig, namelijk het vermogen om je in te leven in je gast of klant. En dat noem ik 'gastgerichtheid'. Hoe breng je nu het gevoel van gastgerichtheid én gastvrijheid over de bühne?

Op basis van mijn ervaring en expertise heb ik daar de G.A.S.T.-methode voor ontwikkeld. In 4 stappen behandelt deze methode puntsgewijs de speerpunten van gastvrijheid én gastgerichtheid. In dit e-book vind je de highlights van de G.A.S.T.-methode waar je zelf mee aan de slag kan. Wil je er het maximale uithalen, dan is het aan te bevelen mijn speciale gastvrijheidstraining te volgen. We verdiepen ons in de G.A.S.T.-methode, gaan samen met je team brainstormen over toepassing in jouw situatie met als resultaat een concreet actieplan en uiteraard een motiverende slogan. Dankzij de hoge mate van interactie en oefening groeit het bewustzijn van gastvrijheid in je team aanzienlijk.

[Noot:]

Om de leesbaarheid te verhogen is gekozen voor de “je”-vorm.

### **“Gastengenerator?”**

Je zou je team (zowel je teamleden als de leidinggevenden) kunnen zien als een gastengenerator. Het complete team fungeert als generator voor het bedrijf. Het team trekt de gasten aan. **Zonder het team geen gastvrijheid, zonder team dus ook geen tevreden gasten..**

Gastvrijheid = motor van de organisatie. Zorg dat die motor dan ook goed staat afgesteld! De G.A.S.T.-methode leert je hoe je dat moet doen. In deze economisch roerige tijden en steeds heviger wordende concurrentie is het absoluut noodzakelijk om jezelf als team en als onderneming te profileren wil je “boven het maaiveld” uitsteken. En dat kun je uitstekend doen met opvallend goede gastvrijheid. Dát is waar je gasten voor terugkomen!

Elk hoofdstuk van dit boek eindigt met een korte samenvatting en aantal reflectievragen. Deze vragen zijn bedoeld om je even wakker te schudden, je de denkbeeldige spiegel voor te houden, en nodigen je uit eens objectief naar jezelf en je team te kijken. De antwoorden op die vragen kun je invullen in het schema achteraan in dit boek (zie hoofdstuk 12, Over tot Actie) . Na het beantwoorden van alle vragen krijg je een mooi overzicht over wat er al goed gaat in jullie onderneming en wat er anders zou kunnen.



Dit e-book 'De GASTgenerator' is vooral bedoeld voor teamleden in de gastvrijheidsbranche. Speciaal voor leidinggevendenden en ondernemers in deze branche is het eBook 'De TEAMgenerator' ontwikkeld.

Hierin krijg je antwoord op de managementvraagstukken die belangrijk zijn om extra omzet te genereren en inzicht te krijgen in jouw team. Want als je team niet goed functioneert, zal het ook nooit in staat zijn om zich gastvrij op te stellen. Deze inzichten zullen je in staat stellen beter in te spelen op je team en betere resultaten te realiseren.

Beide boeken kunnen als handleiding dienen om jullie kernwaarden te bepalen om zodoende naar een visie en een missie te komen, of als basis voor een teamtraining. Ik wens je er veel plezier, inspiratie en voordeel mee.

Dit is wat ex-Disney trainer zegt over gastvrijheid:



**Hans Smith, eigenaar van [Mystery Review](#) en ex-Disney trainer:**

*"Gastvrij ZIJN is allereerst een keuze! De fijne 'gastvrije kneepjes' eigen maken, het verschil willen maken, dat is groeien door kennis.*

*Jolanda heeft passie voor gastheerschap en ik weet zeker dat zij u en uw medewerkers kan laten groeien in het laten ervaren van een fantastische gastbeleving.*

*Disney's gouden sleutel tot gastbeleving is allereerst het selecteren van medewerkers die gastvrij zijn, daarnaast dienen zij bereid te zijn zich te wil-*

*len ontwikkelen in hun gastheerschap, aansluitend dient de gastbeleving te worden geborgd in uw organisatie door middel van mystery guest onderzoek, ingezet als traininginstrument.*

*Jolanda kan met u op alle drie hierboven vermelde fronten het verschil maken.*

*Ik wens u veel plezier en succes met dit e-book, de diensten van haar bedrijf Horeca-Impuls en de passie van Jolanda.”*

# Inleiding

Gastvrijheid en gastgerichtheid zijn te leren. Maar als het een aangeleerd kunstje wordt, zal je gast dat snel doorzien en zal het alleen maar tegen je gaan werken. Voordat we ingaan op de G.A.S.T.-methode, verdiepen we ons daarom eerst in het leerproces. Hoe werkt het eigenlijk en hoe haal je er het meeste uit?

Leren = Komen tot effectiever gedrag via een proces van **onbewust onbekwaam tot onbewust bekwaam gedrag**. Die bekwaamheid is een mix van weten, kunnen, willen, durven en zijn. Met andere woorden: Als je door bewustwording beseft dat je vaardigheden kunt en wilt veranderen, zul je door middel van kennisvergroting komen tot een punt waarop je niet meer hoeft na te denken over je nieuw verworven vaardigheden. Je hebt dan een nieuwe vaardigheid aangeleerd, het gaat dan vanzelf.



Uiteindelijk gaat het om het in praktijk brengen van het geleerde, zodat het 'blijft hangen' en toepasbaar is. Dit betekent: doen, doen en nog eens doen! Maak van elke ervaring een leerervaring.

Om als team in je werk op een makkelijke en gestructureerde manier van onbewust onbekwaam naar onbewust bekwaam gedrag te komen, én meer plezier en voldoening uit je werk te halen, is de G.A.S.T.-methode ontwikkeld. Een methode die makkelijk is te leren...

Deze G.A.S.T.-methode behandelt de belangrijkste pijlers van gastvrijheid. Overal waar mensen elkaar (zakelijk) ontmoeten, is er sprake van enige vorm van gastvrijheid. Of dat nu in een restaurant is, in een kledingwinkel, bij een autodealer of in een ziekenhuis. In de horeca, de detailhandel, én in de zorg, overall is gastvrijheid van essentieel belang voor het voortbestaan van de onderneming. Door eenvoudigweg te denken aan het woord GAST, staat jullie team straks heel snel direct de belangrijke pijlers van deze methode voor ogen die bijdragen aan zowel continuïteit als werkplezier.

Gastvrijheid zie ik als een vuurtje dat langzaam ontsteekt en anderen aan kan steken. Als team kun je dat bewerkstelligen, niet alleen. Help elkaar, ondersteun elkaar en je zult zien dat het aanstekelijk werkt.



**Quote: “Je kan pas iemand aansteken als jij brandt!”**

Dat geldt voor zowel gastvrijheid als voor het plezier in je werk. Als je je constant stoort aan het feit dat er klanten/gasten (ik noem ze voor het gemak gasten omdat ook klanten te gast zijn in je winkel, ook al is dat voor een korte periode) je komen vragen om advies, kun je denk ik beter nadenken over een andere baan.

Je kunt het ook van een compleet andere kant bekijken, met vragen als:

- Hoe kan ik de gast het beste helpen?



- Hoe kan ik zorgen dat de gast tevreden de deur uitgaat en weer terugkomt?

Door bewust stil te staan bij deze vragen zul je zien dat je meer plezier in je werk krijgt, dat je je gasten als uitdagingen ziet, dat je ze leert kennen als je broekzak en je ze uiteindelijk kunt “lezen”.

En onthoud: als jij je gast kunt “lezen”, zal je gast eerder terugkomen. Voor jou, voor je collega’s maar vooral voor de service, dus het gevoel ‘gezien’ te worden. Anders kocht hij wel op internet.

Als jullie je kunnen onderscheiden met excellente service, zul je beloond worden met meer gasten, hogere omzet, meer werkuren en wie weet wat al niet meer...

## **Gastvrijheid versus Gastgerichtheid**

Gastvrijheid en gastgerichtheid, zijn ze hetzelfde? Nee, zeker niet. Gastvrijheid gaat over het gevoel van welbehagen of warmte dat je iemand geeft, het gevoel van welkom te zijn.

Gastgerichtheid, het woord zegt het al, gaat over het gericht helpen van een gast of klant. Dus over de vraag “Hoe kan ik het beste helpen?”

Er zit een wezenlijk verschil tussen deze twee begrippen. Desondanks versterkt gastgerichtheid gastvrijheid. Als er geen gerichte hulp wordt geboden, is er ook geen gastvrijheid. Met andere woorden: het één kan niet zonder het ander!

**Service = wat je laat zien,**

**Gastvrijheid = wat je laat voelen...**

# Hoofdstuk 1.

## Wat is de G.A.S.T.-methode?



De G.A.S.T.-methode is een acroniem voor onderstaande strategieën van het gastheerschap (en gastvrouwschap). Zie ze als de vier pijlers van gastvrijheid. We gaan de onderdelen puntsgewijs kort behandelen.

Ik daag je na het lezen van het betreffende onderdeel uit om na te denken over **jouw** gedrag. Waar ben jij je bewust van en waarvan niet? Wat gaat er eigenlijk al goed, en waar zou nog wat verbeterd kunnen worden? De antwoorden kun je invullen in het schema bij hoofdstuk 7 op pagina 41. Door middel van dit schema krijg je een overzicht van wat er al goed gaat en wat er beter zou kunnen. Zie deze G.A.S.T.-methode als een ondersteuning om het beste uit jezelf naar boven te halen.

**Met de G.A.S.T.-methode naar meer plezier in je werk en meer gastvrijheid**

G

- Geef **AANDACHT** aan je gast

A

- Alle **DETAILS** zijn belangrijk

S

- **SERVICE**, dat ben jij

T

- **TELKENS WEER** een verrassing

# Hoofdstuk 2.

G

• Geef AANDACHT aan je gast

Het allerbelangrijkste element binnen gastvrijheid is oprechte **aandacht** of contact.

Persoonlijk contact is waar elke branche op draait. Persoonlijk contact krijg je door je gasten te laten merken dat ze gezien worden, vanaf het allereerste moment.

Zorg in eerste instantie voor oogcontact, uiteraard met een vriendelijke smile. De grote truc hierin is om je gast het gevoel te geven dat je hem of haar kent. Om je "tone of voice" zo in te zetten dat het lijkt dat je een bekende van de gast/klant bent.

Een voorbeeld uit de praktijk:

## **Anja**

In de wereld van tankstations werkt een dame van middelbare leeftijd, we noemen haar even Anja. Anja zegt tegen (bijna) iedereen die binnenkomt om iets af te rekenen (en dat zijn er heel veel) "Hallóóó" op een manier alsof het klinkt dat ze de gast/klant al jaren kent. Het is een spontane "tone of voice" die meteen het ijs breekt en op zo'n manier verkoopt zij en passant ook nog eens veel extra's. Met die aanpak geeft Anja aandacht aan de gasten. En de aandacht wordt meteen omgezet in extra verkopen. Het gevolg: dit tankstation krijgt goede recensies en genereert een hoge omzet.

## **Hoe krijg je meer contact?**

Oké, persoonlijk contact krijg je dus door je gasten te laten merken dat ze gezien worden.

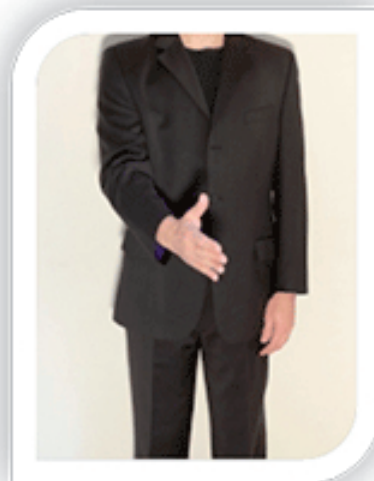


Hoe doe je dat? Dat doe je door:

- Gasten te begroeten
- Gasten aan te kijken
- Gasten te herkennen
- Gasten bij de naam te noemen
- Een verbluffende eerste indruk te maken!
- Te kijken vanuit de belevingswereld van de gast!

### **Wat nog meer?**

Hieronder volgen nog meer belangrijke punten die kunnen zorgen dat je gast meer en meer het gevoel van "aandacht", "warmte" ontvangt van jou. Zonder deze aandacht naar je gast toe mis je een hoop verkoopkansen en dat is natuurlijk jammer.



### **Weet jij wel wie ik ben?**

Mensen willen graag **herkend worden**. Ze willen op de een of andere manier worden onthaald. Ze willen het gevoel krijgen dat ze **meetellen, dat ze welkom zijn**.

Je iemands **naam** herinneren is voor de persoon in kwestie het heerlijkste en belangrijkste geluid in welke taal dan ook. Iemands naam is misschien wel zijn of haar **waardevolste bezit**.

In de horeca is dat natuurlijk iets makkelijker dan in de detailhandel. Door middel van de reserveringslijst ben je al op de hoogte van de gereserveerde naam. Gebruik die dan ook! In de zorg (denk aan de wachtkamer bij de huisarts) werkt het net zo. Het is een kleine moeite om de naam van de patiënt te noemen bij binnenkomst. Kleine moeite, groot plezier!

## **Respect**

Tijdens het contact met je gasten is respect voor je gast ontzettend belangrijk. Niemand wil respectloos behandeld worden, jijzelf ook niet. Behandel je gasten op dezelfde manier als je je vrienden thuis zou behandelen, of zoals je zelf behandeld zou willen worden.

Let ook eens extra op je taalgebruik. Ook al is de bedrijfscultuur lekker los, gasten/klanten komen toch om goed behandeld te worden. Die goede behandeling bestaat naast service ook uit bepaalde normen en waarden die jullie als team overbrengen. Een voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld het thuislaten van je mobiele telefoon. Het getuigt niet van betrokkenheid als je constant op je mobieltje zit te kijken en daardoor het contact met je gasten mist. Je mobiel is niet belangrijk, maar jouw gasten. Dat is waar de euro's liggen te wachten, dat is waar je focus hoort te liggen.

## **Snelheid**

Bedien je gasten snel! Snelheid is essentieel. Iedere gast wil snel geholpen worden. Daarmee geef je de gast namelijk aandacht. Hij krijgt het gevoel dat hij gezien wordt, dat hij belangrijk is en dat zijn wensen worden gehoord. Dit vormt de basis voor een herhalingsbezoek!

## **Dank je wel!**

Bedank elke gast voor zijn bezoek, reservering of informatieaanvraag. Elke gast is belangrijk, ook een reserveringsaanvraag aan de telefoon bijvoorbeeld. En dat kun je heel simpel doen door te zeggen "Bedankt voor uw reservering" of "Bedankt voor uw komst" of "Bedankt voor uw interesse". Dit wekt een gevoel op dat jullie het op prijs stellen dat de gast is geweest, dat ze welkom zijn. In de detailhandel werkt het net zo.

## Tot besluit

**“Je bent zo goed als het laatste contact met je gast”.** Deze quote past hier goed. Wens je gasten een fijne avond, prettige vakantie of wat dan ook. Probeer je in te leven in de gast, hij waardeert dat stukje extra attentie! Mijn motto is dus: Kijk vanuit de **belevingswereld van de gast**.

Hieronder volgt een korte samenvatting van de eerste pijler van de GAST-methode. Sleutelwoord hierin is **“AANDACHT”**.

### Creëer je eigen gastvrijheidservaring:

- Geef je volle **aandacht** aan je gasten. Ook als het druk is! Haast is de grootste bedreiging voor gastvrijheid. Zorg ervoor dat je altijd je rust bewaart.
- **Begroet** je gasten met een oprechte glimlach. Een masker? Daar prikt je gast zo doorheen! Gasten willen écht contact!
- Stel je niet te opdringerig op. Ga niet pushen, maar zorg ervoor dat je gezien bent, dat je **oogcontact** hebt gehad en kort een paar woorden hebt gewisseld.
- Probeer de **naam** van je gast te onthouden en de bijzonderheden. Hiervoor kun je een schriftje gebruiken, bijvoorbeeld om de (culinaire) details in op te schrijven. Wat eten ze graag, hoe willen ze het vlees het liefst gebakken hebben, wat drinken ze?
- **Behandel je gasten zoals jijzelf ook behandeld zou willen worden.** Vraag je constant af hoe jij zou reageren als je in de schoenen zou staan van je gast.
- Zorg voor een geweldig **afscheid**. Je bent zo goed als het laatste contact met je gast.



### **Belangrijke vragen om over na te denken:**

Door kritisch onderstaande vragen te beantwoorden, kun je je bewuster worden van je gedrag en hiermee de gastvrijheid binnen jullie onderneming vergroten.

Vul de antwoorden in op pag. 40 van hoofdstuk 7. Door het invullen van alle antwoorden ontstaat er aan het einde van het e-book een overzicht van wat er al goed gaat en waar de verbeterpunten liggen.

- Hoe geven jullie aandacht aan de gasten?
- Zou dat nog beter kunnen in de praktijk? Zo ja, hoe zou je dat dan voor je zien in de meest ideale situatie?
- Hoe ziet gastvrijheid er bij jullie uit? Waar staan jullie voor? Schrijf deze steekwoorden/ kernwaarden op in de eerste kolom van het schema op blz. 40 en markeer ze met een “+/-”
- Aan welke onderdelen van gastvrijheid zou er volgens jou meer aandacht mogen worden besteed? Schrijf de antwoorden op in de eerste kolom van het schema op blz. 40 en markeer ze met een “-/-”.