



Voor Lekker ite.... is meer nodig dan Lekker eten!

**Hand-out voor lezing Gastvrijheid van 12 november 2018  
netwerk bijeenkomst Recreatiepark Alde Feanen**

Je moet het in je bedrijf organiseren, met elkaar en je team communiceren.  
Je zult zien dat het werkt!

Op mijn kantoor hing een spreuk die ik, maar ook alle anderen konden lezen:  
***“De terugkerende gast is het grootste compliment!”***

Conclusie heb je gasten? Dan het is uiterst commercieel om hierin te investeren met gastvrijheid!

***Wat is gastvrijheid precies?*** Wat is dat toch...we doen toch allemaal ons stinkende best?

Een paar voorbeelden noemen:

***Gastvrijheid***

Is een leefwijze wat je laat zien aan een ander.

Het is geen toneelstukje. Gastvrijheid komt recht uit je hart

***Gastvrijheid*** kost helemaal niks! Het is een manier van benaderen van mensen en de mensen verrassen.

***Gastvrijheid***

Is de gast heeft een verwachtingspatroon van 1 x maar hij krijgt 3 x!!

Nogmaals en dat kost niks!

***Gastvrijheid***

Is een bijzonder iets, het maakt mensen blij, ze voelen zich ontspannen en diegene die de gastvrijheid geeft voelt zich beter. Alleen maar winnaars dus!

***Gastvrijheid***

Is een economische én omzetcfactor van de allerhoogste orde!!!

***Gastvrijheid***

Is **niet exclusief voor restaurants** maar voor elke branche van autobedrijf, tot camping, bootverhuur supermarkten etc.etc.

# Reitse!

Voor Lekker ite.... is meer nodig dan Lekker eten!

## ***Gastvrijheid***

Is mits op de juiste wijze toegepast, werkt het altijd in je voordeel.

## ***Gastvrijheid***

Is een kopje koffie als je moet wachten, een glimlach, een glaasje water als iemand zich verslikt of moeilijk heeft, allemaal kleine dingen die gemakkelijk te realiseren zijn en nogmaals het kost niks, je moet het alleen wel waarnemen en willen zien...

maar vooral **DOEN!**

## ***Het telefoon gesprek:***

Ten eerste:

***Nooit langer dan drie keer*** over laten gaan. 8 x overlaten gaan geeft niet echt een welkom gevoel.

Het gevaar is als jij altijd de telefoon opneemt, dat het een ***automatisme*** wordt.

***Noteer altijd de naam*** en spreek de persoon ook met de naam aan.

***Herhaal de reservering*** en bedank gelijk voor de boeking.

***Gastvrijheid begint*** dus met goed voorbereiden. Toiletten schoon, bloemetjes op tafel, kaarsen aan, je moet voorbereid zijn om gasten te verwachten.

Goed gekleed, verzorgd en bovenal altijd lachen....!

***Een paar voorbeelden die wij gebruikten in ons restaurant in Joure maar ook in uw situatie!***

- Een warm, persoonlijk ontvangst; ***een gemeend*** van ***Harte Welkom*** dus!
- Er is geluisterd naar je wensen.. ronde tafel, wel/niet bij t'raam, muur, voor-achterin.....
- ***Niet lang wachten***, Water uit de kraan (gratis) of fles
- Water steeds bij schenken de hele avond lang dus niet hoeven vragen....
- Aandacht voor diëten en vegetariërs, de keuken vindt het een uitdaging voor een ieder 'lekker te koken, iets meer te geven
- Brood, ***steeds bijvullen*** en vragen of het van tafel mag (dus ook voldoende boter en ***smeerbare*** boter)

# Reitse.

## Voor Lekker ite.... is meer nodig dan Lekker eten!

- In menu keuze ruimte voor wisseling van gerechten (hou niet zo van vis, vlees, wild hoeft meteen **niet duurder** te worden)
- Bij “**grote eters**” keuken inseinen, royalere porties extra aardappelen, of juist de portionering aanpassen , senioren portie, zodat je wel 4/5 gangen kunt eten
- Zijn er **genoeg leesbrillen** in huis....
- Bestek gevallen, **direct nieuw bestek ophalen**, servet op de grond, nieuw servet
- Lege glazen van tafel, dat staat erg slordig en rommelig
- Niet bij elke gang **standaard vragen** en heeft het gesmaaaaaaakt?????
- Blijven kijken naar gasten, zitten ze lekker, hebben ze het gezellig, moet ik wel even komen praten of niet, is de stemming grimmig(zakelijk), heeft het echtpaar het echt nog wel leuk samen of zullen we het tempo van het bedienen opvoeren....Dit noem je **het LEZEN van de gasten**
- Kinderen een onderwerp apart....  
Vroeg komen, in overleg aantal gangen bespreken, kleine speeltjes voor kinderen, kleurtjes, **leesboekje (als nodig is geven), koksmuts.**  
Kinderen, menu bespreking met de chef in de keuken, ijsje maken met Reitse.  
Keuken geeft **eerst de kinderen hoofdgerecht** dan de ouders en dan kunnen wij eventueel de kinderen even meenemen naar de keuken, zitten de ouders lekker even samen.  
Je moet altijd inschatten of de kinderen geofende restaurant eters zijn.  
Een warm welkom, een beetje aandacht doet vaak wonderen. Duidelijk zijn, we gaan niet hollen in het restaurant, niet steeds naar buiten lopen , deur dicht doen als je naar buiten gaat.
- Bij het afrekenen, alles naar wens geweest, fijne avond gehad, eventueel persoonlijk de kok laten bedanken. Wees trost op je bedrijf, willen ze de keuken zien, kom maar kijken....
- Gast altijd begeleiden naar de deur, **bedanken voor z'n komst** een wel thuis wensen.

# Reitse!

Voor Lekker ite.... is meer nodig dan Lekker eten!

- Gasten naar het toilet **begeleiden, niet ergens heen wijzen** van.... daar achterin.... Doen ze in de supermarkt ook, waar staat de koffie? Loopt u maar even mee.....
- Oudere gasten eventueel ondersteuning bieden, **stoel aanschuiven**
- Bovenal moet je **passie voor je werk hebben** dat geeft veel werkplezier, straal je uit naar de gasten. Hierdoor ontstaat loyaliteit voor jou naar je gasten wat weer resulteert in een omzetcfactor

***Wellicht zijn er veel zaken van toepassing op uw eigen situatie.***

***Specifiek voor verhuur bedrijven, een huisje, een boot vul maar in...***

***Verhuur huisje of appartement:***

- Begeleiden naar de accommodatie, uitleggen technische apparatuur of specifieke andere zaken. Geef altijd je bereikbaarheid aan.
- Aanbevelen restaurants
- Zorg voor een bloemetje en fruit op kamer, geeft een huiselijk welkom gevoel. Doe er een persoonlijk briefje bij, fijn dat u er (weer) bent!
- Kachel aan in de winter...lamp aan.

***Bootverhuur:***

- Een kleine (culinaire) attentie aan boord
- Waterkaart, aanbevelen restaurants / horeca hotspots
- Extra dekentjes in de winter
- Veiligheid en instructies
- Meelopen met klant en volledige uitleg geven + een kaartje voor eventuele calamiteiten

De slogan van IKEA is zeker treffend ook voor elke branche:

***Aandacht maakt alles mooier (en gastvrijer!)***