



Tendens Bediening



Lesbrief
Gastvrijheid

INHOUD

Hoofdstuk 1	Gasten lezen	3
1.1	De kern van gastheerschap	3
Hoofdstuk 2	Theorie	5
2.1	Gasten lezen	5
Hoofdstuk 3	Extra informatie voor de docent	9
3.1	De kern van gastheerschap	9

HOOFDSTUK 1

GASTEN LEZEN

1.1 De kern van gastheerschap

Als gastheer of -vrouw bestaat je vak eruit om gasten een prettig en welkom gevoel te geven. Dat doe je allereerst door de gast te bieden waarvoor deze gekomen is: lekker eten, een fijne kamer of een goed getapt biertje. Maar er komt meer bij kijken, gastheerschap. Gastheerschap is vanuit je hart de gast naar beste kunnen oprechte aandacht veiligheid en comfort bieden. Maar hoe kun je leren wat een gast echt van je verwacht?



Gastheerschap.

Opdracht 1 Mensen observeren in de praktijk



Lees voordat je de opdracht maakt de theorie door.
Theorie Gasten lezen

Het is goed om te weten hoe 'gasten lezen' werkt. Je leert het pas echt door het te oefenen. In deze opdracht ga je mensen observeren. Neem er echt even de tijd voor.

Werkwijze

1. Ga naar een plek waar veel mensen komen en waar je rustig kunt zitten om de mensen te observeren. Bijvoorbeeld een treinstation, winkelstraat of druk terras. Neem een klein notitieblokje mee of gebruik je telefoon.
2. Kijk een tijdje rond. Wat is het gedrag wat je veel langs ziet komen? Gehaast, slenteren, ontspanning, stress enzovoort. Kies er één.
3. Noteer, als je iemand met dat gedrag ziet, waar je dat aan ziet. Doe dat bij tien à twintig personen.
4. Kijk wat je nu genoteerd hebt. Waarschijnlijk heb je vaak hetzelfde genoteerd. Bijvoorbeeld de manier van lopen als je gehaaste mensen als onderwerp hebt.
5. Let eens op andere aspecten. Hoe kijken mensen, wat is hun gezichtsuitdrukking, hoe staat hun hoofd, hoe bewegen ze, wat hebben ze in hun handen? Vallen je daar zaken aan op?
6. Als je weer thuis bent, werk je deze opdracht uit.

Als laatste beantwoord je de volgende vragen.

- a. Vind je het makkelijk of moeilijk om mensen te observeren?

Makkelijk / Moeilijk, want _____

b. Noem drie dingen die je goed doet.

1. _____

2. _____

3. _____

c. Noem drie dingen waarin je je nog kunt verbeteren.

1. _____

2. _____

3. _____

d. Op welke manier kan deze oefening je helpen een betere gastheer te worden?

HOOFDSTUK 2

THEORIE

2.1 Gasten lezen

Een van de belangrijkste onderdelen van gastheerschap is gasten lezen. Het is wellicht het moeilijkst. Wat verstaan we onder gasten lezen? Het komt erop neer dat je, zodra je een gast ziet, al weet wat de behoefte van de gast is, de emotie herkent en weet hoe je deze persoon het beste kunt benaderen. Dat lijkt onmogelijk, toch? Maar dat is het niet!

Onbewust proces

We zijn er als mens juist heel goed in om in een fractie van een seconde de intenties van een ander persoon in te schatten. Dit is alleen geen bewust proces maar een onbewust proces. Dat betekent dat we er niet over na hoeven te denken maar dat het automatisch gaat. Dat is wel zo prettig. Er zit wel een addertje onder het gras. Het werkt alleen als je jezelf er ook voor openstelt.

Sommige mensen hebben zichzelf juist aangeleerd niet naar hun onbewuste te luisteren en alles te beredeneren. We noemen dat 'in je hoofd leven'. Maar stel je eens voor. Op een avond komen er zeker 30 tot 40 gasten binnen. Als je die allemaal moet bevragen naar hun voorkeuren, behoeften en emoties kun je erg druk zijn en kom je niet meer aan de rest van je werk toe. Je kunt maar beter gebruikmaken van je onbewuste. Zeker als je weet dat die veel sneller kan denken dan jijzelf. Als jij nog aan het nadenken bent welke vraag je de gast zal stellen, heeft je onbewuste het antwoord al waargenomen. Hoe? Door alle (non-)verbale signalen die de gast uitzendt.

Kun je gasten lezen trainen?

Hoe werkt dat onbewuste en kunnen we dat ook trainen? Technisch werkt het als volgt. Mensen zenden continu non-verbale signalen uit. Daarmee laten we - via onze emotie - ons gevoel en onze verwachting spreken. Alleen al in ons gezicht zitten 56 spieren. Deze zorgen ervoor dat onze gezichtsuitdrukking continu verandert. Van verbazing naar angst of plezier. Ons onbewuste neemt al deze uiterst kleine signalen bij de ander waar en koppelt daar, onbewust, conclusies aan.

Onbewust of bewust reageren

Wellicht herken je het bij jezelf wel dat je ergens binnenkomt en dat het daar 'niet goed voelt'. Je onbewuste geeft je in een fractie van een seconde een signaal. Je bewustzijn heeft tot wel zeven seconden nodig om te beseffen wat dat betekent.

Als er een groot gevaar is, slaat je onbewuste je bewustzijn over en zet het je meteen aan tot vluchten. Maar als het om wat kleins gaat, neem je bewust een beslissing. Dus als je ergens een deur opendoet en er komt meteen een wolk rook naar buiten, is de kans groot dat je op de vlucht slaat. Als je diezelfde deur opendoet en het ruikt een beetje zuur, zul je even aarzelen en bewust besluiten wel naar binnen te gaan of niet.

Reflecteren

Vooral in de niet gevaarlijke situaties kun je jezelf trainen beter te worden. Zoals gezegd, als je onbewust een actie hebt ondernomen, realiseer je je meestal pas enkele seconden later wat er aan de hand was. De kans is groot dat je dan alweer met het volgende moment bezig bent. Maar je kunt leren beter te worden als je even de tijd neemt om te reflecteren op wat er is gebeurd. Hoe pak je dat aan?

Beter worden in gasten lezen

Je hebt dagelijks contact met vele gasten. En je onbewuste leest de gast en geeft je 'bewuste' aanwijzingen hoe je moet handelen. Het stuurt je gedrag. Als je aan het werk bent, krijg je continu bevestiging van je juiste inschatting. Of juist signalen dat je mis zat.

Voorbeeld

Je onbewuste heeft iemand ingeschat als gehaast en jij zet het tempo er ook in. Snel een aperitief regelen, de kaart uitdelen en na een paar minuten loop je naar de tafel. De menukaart ligt nog onaangeraakt op tafel. Je vraagt jezelf af of de gast wel echt haast heeft.

Dit kan een mini-trainingsmoment zijn:

- Kun je jezelf herinneren wanneer je de gast voor het eerst zag?
Bijvoorbeeld aan tafel, hij was al geplaatst.
- Welk signaal zond de gast uit waardoor je dacht dat hij haast had?
Bijvoorbeeld de gast keek de hele tijd op zijn horloge.
- Welke aanname heb je gedaan?
Op een horloge kijken, is haast hebben.
- Welke alternatieve verklaringen kun je bedenken?
Wellicht verwacht de gast nog iemand, of verwacht deze een telefoontje, of speelt om 20.00 uur zijn favoriete voetbalteam en wil hij de score volgen op zijn telefoon.
- Moet je een volgende keer als je dit signaal bij iemand opvangt, je gedrag aanpassen?



De gast kijkt op zijn horloge: heeft hij haast?

Door dit soort situaties regelmatig te evalueren, ben je in staat om je overtuigingen en je onbewuste patronen aan te passen. Dit zal zeker niet in één keer gebeuren. Dat moet je regelmatig herhalen.

Contact maken met gasten

De gast komt bij jouw bedrijf voor een fijne, gastvrije ervaring. Daarom is het de taak van het horecabedrijf om die ervaring te bieden. Daar heb jij als gastheer of -vrouw een belangrijke rol in. Als jij de gast een fijn gevoel geeft, krijg jij daar zelf ook een fijn gevoel van en dat geef je weer door aan je collega's en andere gasten. Maar hoe kun je dat fijne gevoel bij de gast realiseren? Dat heeft natuurlijk alles te maken met hoe de gast zich voelt. Maar er zijn een paar universele dingen die jij kunt doen waardoor de ander zich prettig voelt.

Vijf tips voor beter gastcontact

- Maak oogcontact en kijk de gast (gepast) aan.
- Glimlach met je hele gezicht. Dus met je mond en je ogen.
- Zorg voor een open lichaamshouding. Sta stevig en rechtop op twee benen (niet tegen iets aanleunen), armen naast je lichaam en niet voor je borst gekruist, en met ontspannen knieën.
- Adem rustig. Niet hoog en snel ademen. Als je buiten adem bent, kom dan eerst tot rust.
- Gedraag je rustig. Geen wilde en drukke armgebaren.



Er zijn ook zaken die je moet vermijden als je met gasten in contact bent. Omdat de gast je bij deze gedragingen onbewust ervaart als onbetrouwbaar.

Drie killers in gastcontact



- Wegkijken tijdens het praten. Als je langer dan twee à drie seconden wegstijkt, heeft dit negatieve invloed op je relatie met de gast.
- Je schouders ophalen. Dit toont onverschilligheid en niet-geïnteresseerd zijn.
- Lippen stijf op elkaar houden. Dit laat de gast denken dat je niet alles eerlijk vertelt.

Wellicht ten overvloede: zowel de tips als de killers zijn onbewuste processen. Zowel bij jou als gastheer of -vrouw als bij de gast. Vaak heb je zelf niet in de gaten dat je je schouders ophaalt als je iets vertelt. De gast neemt het wel, onbewust, waar en oordeelt (onbewust).

HOOFDSTUK 3

EXTRA INFORMATIE VOOR DE DOCENT

3.1 De kern van gastheerschap

Voor veel mensen is het inleven in de gast niet zo eenvoudig. Vaak hebben we 'afgeleerd' om te vertrouwen op onze intuïtie en verklaren we zaken vanuit de ratio. Om een goed gastheer of -vrouw te worden moet je juist op je intuïtie leren vertrouwen. Door goed te kijken naar gasten leer je gasten te lezen.

De challenge

In deze opdracht gaan studenten mensen observeren. Dit kan individueel maar ook in kleine groepjes. Het doel is om verschillen en overeenkomsten te vinden in het gedrag van mensen. Bijvoorbeeld, mensen met haast lopen veelal voorovergebogen. Mensen die alle tijd hebben kijken veel om zich heen.

In de praktijk

- Doelgroep: studenten die een mbo-opleiding volgen waarin gastheerschap belangrijk is
- Tijdsduur: flexibel in te plannen, bijvoorbeeld een week of uitgesmeerd over een lesperiode

Leerdoelen

- De student kan mensen observeren.
- De student kan patronen in gedrag herkennen.
- De student ontdekt zijn/haar eigen vaardigheid in lezen van mensen.

Tip!

- Bij het observeren van gasten maken studenten, als ze het goed doen, steeds drie stappen door. Het is nuttig om deze stappen in de klas goed te oefenen:
 - a. onbewust waarnemen
 - b. bewust worden
 - c. benoemen van gedrag.
- Geef de student duidelijk aan op welke wijze je de opdracht uitgewerkt wilt zien.
- Het boek Mood Maker (Boom, 2017) gaat dieper in op de kern van gastvrijheid.



Website Mood Maker