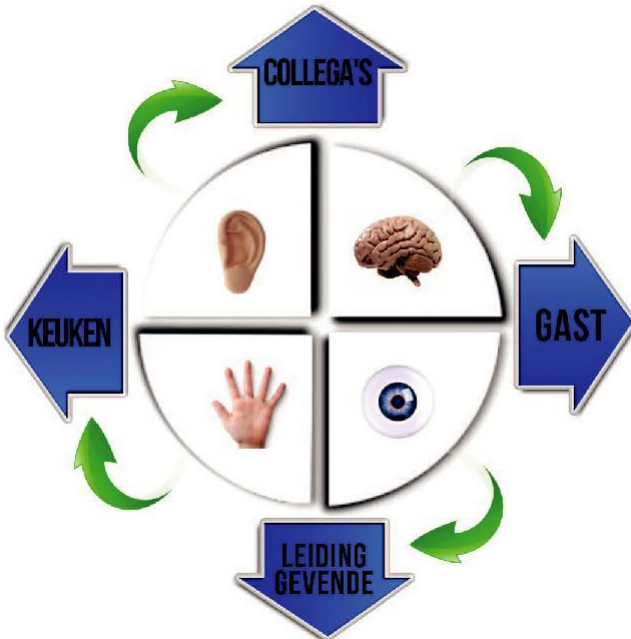


9

Combineren van gastheerschap en communicatie

Niet alleen de vier communicatiestromen die de gastheer beheerst zijn belangrijk zoals je nu weet, maar ook de eerder benoemde kerntaken van denken, horen, zien en voelen. Als we de processen van denken, horen, zien en voelen combineren met de vier communicatiestromen collega's, gast, leidinggevende en keuken leidt dat tot onderstaand schema.

COMBINATIE COMMUNICATIE GASTHEERSCHAP



Uit voorgaand schema blijkt dat de gastheer de volgende taken uitvoert. De gastheer is intern bezig met een constant proces van denken, horen, zien en voelen. Dit proces is intern en gebeurt zonder dit duidelijk te maken aan de gast en collega. Dit is een steeds wisselend proces omdat men op de juiste momenten moet horen, zien of voelen. Op het ene moment gebruikt men het zicht en op een ander moment komt het meer op het luis-teren aan. Al deze input verwerkt met intern door het denken.

Naar de buitenkant, de collega's, keuken, gast en leidinggevende, moet de gastheer constant communiceren om alles voor de gast soepel te laten verlopen. Ook dit is een constant proces. Men communiceert eerst naar de keuken dat een gerecht meekan en dit geeft men dan door aan collega's. Zij weten dan ook dat dit met de keuken is gecommuniceerd.

10

Communicatie met gast

De gast is de belangrijkste persoon in het restaurant en niet de gastheer of chef-kok. Alles moet om de gast draaien en vaak wordt dat vergeten. Bedienen is een vak maar ook het contact hebben met de gast is een vak. Kijk uit dat men het contact met de gast niet te veel overdrijft. Er wordt bijvoorbeeld vaak gevraagd aan de bediening waar men gewerkt heeft om een ge-sprek te beginnen maar dat wil niet zeggen dat de gast wacht op een ellenlang verhaal van de bediening. Bekijk het als interesse en niet meer dan dat. Wees altijd kort en bondig en wijd niet uit over je hele levensgeschiedenis zoals wat je gedaan hebt, nog wilt doen en ooit later ook nog op wilt pakken.

Voorbeeld:

Een gast vraagt kort aan de bediening wat hij of zij zoal gedaan heeft. De bediening antwoordt: 'Vroeger is het begonnen toen ik heel klein was en toen ben ik in het restaurant gekomen et cetera.' Als de bediening eindelijk uitgesproken is zegt de gast: 'Bedankt.' Een kort bedankt of oké is het teken om van tafel weg te lopen. Het teken dat het genoeg is geweest en de gast tijd aan zijn tafelpartner wil besteden.

Mocht de gast echt geïnteresseerd zijn dan komt de gast er later nog wel op terug. Blijf dus nooit te lang aan tafel hangen. Gesprekken kan men beter vaker en korter aan tafel hebben. Vaak merk je wel aan de snelheid van het gesprek hoe vaak de gast een andere kant opkijkt of het gesprek doodbloedt. Heb je maar het kleinste vermoeden, kap dan het gesprek af en ver-

dwijn van die tafel. Niets is irritanter dan een gastheer of gast-vrouw die blijft hangen aan tafel omdat hij zichzelf zo belang-rijk vindt. Zelf heb ik altijd de regel gehanteerd dat als ik voor negenennegentig procent zeker ben dat het gesprek goed loopt ik dan bij de tafel wegga. Dus als ik voor één procent twijfel, maak ik een einde aan het gesprek en kom later nog een keer terug. Het is dus zeer belangrijk om te luisteren naar de gast. Niet alleen luisteren maar kijk ook hoe de gast reageert, kijkt en hoe de houding van de gast is. Uit lichaamstaal kun je heel veel opmaken.

Wees in een gesprek ook altijd positief. Gasten zijn aan het ge-nieten van een leuke middag of avond en hebben geen zin aan negatieve verhalen. Negatieve verhalen krijgen gasten wel te horen als ze zelf aan het werk zijn, thuis of bij normale beslom-meringen in hun eigen leven. De gast wil juist graag vrolijkheid en een positieve uitstraling van de bediening, zelfs al is het diner zakelijk. De gast wil geen verhaal horen waarom je als bediening iets niet gelukt is, maar wil horen waarom je nu bijvoorbeeld in het bedrijf werkt waar je werkzaam bent. Gebruik dus altijd alleen positieve argumenten.

Spreek altijd duidelijk naar de gast. Kijk hem aan maar kijk ook de andere gasten aan tafel aan. Beantwoord je een vraag van een gast aan tafel, kijk dan ook de overige gasten aan zodat je ieder-een bij het gesprek betreft.

Praat geen onzin en verzin geen dingen. Communiceer daar-om alleen iets naar de gast waar hij of zij iets aan heeft. Als men een biertje wil bestellen en men krijgt als antwoord dat het aan de collega doorgegeven wordt dan heeft de gast daar niets aan. Hij of zij wil dat biertje en of het nu bediening A of bediening B is die dat biertje brengt maakt de gast niet uit. Als de bediening