



uitzenden
& payrollen



www.mfhoreca.nl

MF Horeca:
uw specialist op het
gebied van horeca
personeel

column

MF Horeca
Gedempte Zuiderdiep 17
9711 HA Groningen
T: (050) 3112244
F: (050) 3123725
@: [groningen@mfhoreca.nl](mailto: groningen@mfhoreca.nl)

Hoe gastvrij is Nederland?

Heeft u het programma 'Nu we er toch zijn' wel eens gezien? Presentator Filemon Wesselink belt willekeurig bij mensen aan, om te vragen of hij samen met zijn cameraploeg bij hun kan overnachten of een hapje mag eten. Weten Nederlanders nog wel wat gastvrijheid is? Of is dit een fenomeen uit de vorige eeuw? De reacties van Nederlanders zijn zeer uiteenlopend. Bij de vraag van Filemon houden sommige mensen de deur op een kier, andere vragen de presentator gelijk binnen, bereiden een complete maaltijd of staan zelfs één nacht hun bed af. Het is interessant om te zien hoe mensen op zo'n onverwachts bezoek reageren.

Ook de horeca heeft dagelijks te maken gasten. Maar hoe gaat de horeca hiermee om? Is uw personeel dagelijks bewust met gastvrijheid bezig? Gasten komen met een bepaalde reden naar een horecagelegenheid. Bijvoorbeeld om iets te vieren of om even te ontspannen na een drukke werkweek. Een bezoek aan een horecagelegenheid kan zorgen voor positieve maar ook negatieve prikkels. De indruk die de gast krijgt van uw bedrijf wordt gevormd door meerdere factoren. Denkt u maar eens aan de aankleding van de ruimte, de hygiëne en de achtergrondmuziek die u speelt. Deze factoren spelen een rol of een gast zich prettig voelt of niet. Maar ook niet tastbare elementen spelen bewust en onbewust een rol. De manier van communiceren met de gast is een belangrijk onderdeel van gastvrijheid. Communicatie bestaat uit meer dan de dingen die je tegen een gast zegt, het heeft ook te maken met de uitstraling, houding en gezichtsuitdrukking van uw personeel. Dit gehele plaatje moet de gast een goed gevoel geven, waardoor de gast in de toekomst zeker bij u terugkomt. Goed opgeleid personeel met veel passie voor het vak kan dan ook niet in uw bedrijf ontbreken.

