



FOTO LEO VAN DER VELDE

*Yvonne van der Kroft (l) en Ria Doolaard, hier op de rode loper van Auberge de Kieviet, brengen een leerboek voor etiquette uit.*

We krijgen in Auberge de Kieviet in Wassenaar een stevige hand van Yvonne van der Kroft en Ria Doolaard die ons vriendelijk, maar recht in de ogen kijken. Goede omgangsvormen zijn belangrijk voor de dames die een leerboek schrijven over etiquette op de werkvloer.

„Het eerste contact, maar ook daarna. De manier van begroeten is belangrijk,” benadrukt Van der Kroft. „Beleefd, duidelijk en toch informeel. Bij etiquette moet jij je makkelijk voelen.”

Dat geldt voor een sollicitatie, maar ook (later) in de omgang met medewerkers en collega's. Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid staan eveneens hoog in het vaandel en worden verderop in het boek behandeld. Voorbeelden hebben de auteurs genoeg. Te veel om op te sommen. Tafelmanieren ontbreken evenmin in de paperback die Etiquette op de werkvloer gaat heten.

Gesneden koek voor Yvonne die al bekend is door haar bureau Etiquette à la carte. Zij weet hoe het heurt, want daarvoor was ze docent en stagecoördinator bij mbo- en hbo-opleidingen. Dat is ook de achtergrond van Ria Doolaard die ervaring heeft in toerisme, communicatie, hospitality en interculturele relaties.

Wat dat laatste betreft is etiquette ook belangrijk en daarom is daaraan het laatste hoofdstuk gewijd. „Denk aan regionale cultuurverschillen en ook respect voor andere culturen,” legt Doolaard uit.

Vorige week hebben de twee de inhoud gepresenteerd op de Horecava. Het boek, dat in augustus verschijnt, komt beschikbaar in lesprogramma's van diverse ROC's.

„We willen bewerkstelligen dat het standaard in beroepsopleidingen wordt opgenomen,” hopen de dames die straks nog een tweede ijzer in het vuur hebben. „Ook bedrijven kunnen het bestellen. Met een eigen omslag en logo en eventueel een voorwoord van de directeur. Een mooi welkomstcadeau voor nieuwe medewerkers.”