Tekst Ton de Zeeuw | Beeld Frank Jansen & Hiske van der Gronden

‘Etiquette zou een verplicht schoolvak moeten zijn’

Wie meer wil weten over etiquette is bij Yvonne van der Kroft aan het juiste adres. Met haar bedrijf 'Etiquette à la carte' organiseert ze onder meer trainingen in het correct omgaan met gasten en klanten, het in acht nemen van omgangsvormen en beleefdheidsregels. Maar hoe doe je dat dan precies? En waar moet je op letten? Van der Kroft helpt je op weg.

Een goede gastheer of gastvrouw in de horeca moet verwachtingen van gasten waarmaken. Ervoor zorgen dat die man of vrouw zich voortdurend op z'n gemak voelt. Het is de bedoeling dat ze nog een keer terug komen. Zo'n gastpersoon moet over veel vaardigheden beschikken, maar een stralende glimlach, zichtbaar plezier in het werk en goed kunnen omgaan met klachten, maken vooral indruk. Aldus Yvonne van der Kroft. En dit is van belang, want: "Goede manieren geven ons zekerheid."

Waarom dit bedrijf?
"Ik volgde de hostessopleiding bij Ecole Tunon en ontdekte dat de etiquettelessen mijn zelfvertrouwen vergrootten, maar ook dat leerlingen in allerlei soorten onderwijs dat misten. Dat etiquette eigenlijk een verplicht schoolvak zou moeten zijn, al was het alleen maar om jongeren onze waarden mee te geven. Er zijn mensen die dat niet weten omdat ze 't niet van huis meekrijgen: ik zou het bruggetje willen zijn om het goede gevoel dat ik altijd heb gehad over te brengen."

Waarom zouden we er meer van moeten weten?
"Die zelfverzekerdheid komt altijd van pas. Omdat etiquette altijd in beweging is, is het fijn om ermee aan de slag te gaan. Het vergemakkelijkt je omgang, je verstaat elkaar beter. Het dwingt respect af als je weet hoe je je moet gedragen. Als je gastvriendelijkheid en service ondergaat in een restaurant kom je daar terug: alleen al daaraan merk je dat het werkt."

Is etiquette niet achterhaald?
"Nee hoor, als je je eraan houdt merk je dat het je onderscheidt van anderen. Zoals ik al zei doet het wat met de gast als hij vriendelijk en gastvrij wordt ontvangen. Maar in meer algemene zin blijkt het de samenleving te vergemakkelijken. Het voorkomt dat mensen elkaar niet begrijpen. Eigenlijk net als bij verkeersregels."

Tips voor de thuisgast

- Bloemen van te voren (laten) bezorgen zodat de gastvrouw niet constant vazen hoeft te zoeken.
- Geen wijn meebrengen waarvan je hoopt dat hij geschonken wordt.
- Niet ongevraagd met de muziekkeuze (of het volume) bemoeien.
- De gastvrouw/heer complementeren over het eten.
- De volgende dag een bedankje sturen en eventueel terug uitnodigen (mag ook voor een borrel zijn)

Tips voor diner at home

- Geen hoge plant op tafel zetten (zodat men elkaar niet ziet).
- Zorg bij meer dan zes gasten voor een tafelindeling.
- Rekening houden met dieetwensen.
- Zoveel mogelijk voorbereiden, zodat je niet zelf de hele avond in de keuken staat.
- Een kwartier van tevoren aankondigen dat jullie aan tafel gaan.
- Geen mensen uitnodigen waarvan je weet dat ze elkaar niet mogen.

Tips voor restaurantbezoekers

- Aanpassen (in kleding en gedrag) aan de gelegenheid.
- Beperk je stemvolume.
- Niet luidkeels je ongenoegen uiten.
- Je jas aanhouden staat heel ongezellig.
- Je belgedrag kan andere gasten storen.
- Niet om de 10 minuten buiten gaan roken.
- Niet beter weten dan de sommelier
- Niet bemoeien met gasten aan andere tafels.
- Niet dwars op je stoel gaan zitten als je klaar bent.
- Geef eens wat vaker een complimentje.

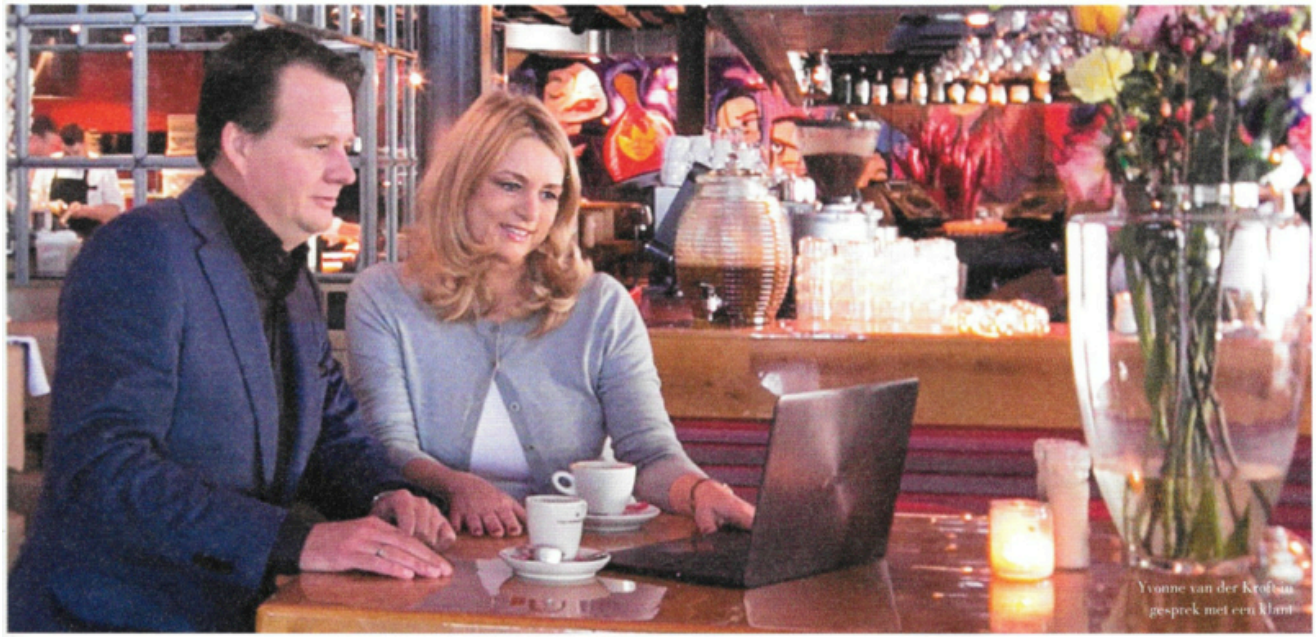
Gelden de regels van vroeger nu nog?

"De oorsprong is vaak dezelfde. De dame loopt rechts van de heer omdat hij vroeger een zwaard droeg dat aan zijn linkerkant bungelde. Rechts is dus de veilige kant en de ereplaats. Bijvoorbeeld aan tafel zit de tafeldame rechts van de heer. Die gewoontes zijn gebleven, maar het proosten uit de Riddertijd – via het rumoerig tegen elkaar stoten van de bekers (om zoveel mogelijk van de drank in elkaar te laten overlopen opdat mogelijke vergiftiging werd uitgesloten) – is een stuk minder ruw geworden. Al was het alleen maar vanwege het soms peperdure kristal.

En dan het afnemen van de hoed als groet ... We dragen bijna geen hoeden meer. Etiquette wordt dus voortdurend aangepast aan de verworvenheden van de tijd. Nieuwe uitvindingen genereren nieuwe etiquette."

Noem 'ns wat nieuws.

"Dresscodes bijvoorbeeld. *Black tie, white tie* en *tenue-de-ville* zijn tegenwoordig uitgebreid met *New York chic,* een zeer trendy outfit is dan vereist. Het liefst met kleding die ontworpen is door een bekende designer. En *smart* casual? Dat zitten tussen *tenue-de-ville* en casual in. Comfortabel en netjes, broek, jasje, hemd. maar het behoeft vaak geen das. ingewikkeld ja. Alles wordt regelmatig aangescherpt."


Yvonne van der Kroft in gesprek met een klant

Terug naar de training. Die is vooral voor gastpersonen?
"Training voor horecamensen is interessant omdat ze zich dan, in welke situatie ook, leren te gedragen. Een strakke bediening eet een stuk lekkerder voor de gast: mensen willen verrast worden. En wij willen de handvatten aanreiken om dat te bewerkstelligen. Je moet er als gastheer natuurlijk wel plezier in hebben en bereid zijn het aan te nemen en toe te passen."

Hoe verhoudt etiquette zich met sociale media?
"Dat is een probleem. Negatieve ervaringen kunnen tegenwoordig enorm worden uitvergroot. Statistisch gezien ging vroeger één fout rond bij 89 mensen. Op dit moment wordt een negatieve recensie door duizenden mensen gelezen. Dan wordt beleving dus heel belangrijk, daar moet je als restaurateur rekening mee houden. Je moet voorkomen dat een gast zich niet gehoord weet als hij bij je klaagt. Als hij iets niet goed vindt, ga dan niet met hem in discussie maar los het op, zelfs als de man ongelijk heeft. Daarnaast moet je website in orde zijn. Goed informeren is geboden. Mensen reserveren tegenwoordig op internet en als dan bijvoorbeeld de openingstijden niet vermeld staan, warden ze boos. Wees duidelijk: ook dat is etiquette."

Wat zijn veel gemaakte fouten in restaurants?
"Gasten die hard praten, onbeschoft roepen, zich ergeren aan de regels die gelden, middenin de zaak hun ongenoegen uiten. Ook zoiets: jas aan- houden of achter aan de leuning hangen, petje op, slechte tafelmanieren, telefoneren .. Iedereen kent wel zo'n lijstje. Ook het personeel kan er wat van: de gast niet ontvangen of uitgeleiden, jas niet aannemen, niet rondkijken of er vragen (of gevallen servetten) zijn, te lang laten wachten op de rekening. En voor de restaurateur: belachelijk veel geld vragen voor kraanwater."

'Een strakke bediening eet een stuk lekkerder voor de gast'

Is een fooi nog van deze tijd?
"Jazeker, je uit er je tevredenheid mee. Weet wel dat het niet terecht komt bij degene die je wilde belonen, want het verdwijnt in de algemene pot. Maar toch. Overigens hoef je geen tien procent van de rekening te geven. En als je niet tevreden bent geef je niks."

Je hebt een boek geschreven.
"In augustus verschijnt ons boek *Etiquette op de werk- vloer* bij de Educatieve uitgeverij De Toerist. Geschreven met Ria Doolaard, compagnon en collega-docent op het ROC, en bestemd voor mbo-leerlingen in alle beroepsvlakken. Zeer veel studenten (onder wie veel nieuwe Nederlanders) krijgen niet van huis uit mee wat hier de algemene omgangsvormen zijn. En wat je niet weet, kun je ook niet toepassen. Het staat allemaal in het boek. Ik weet zeker dat ze het op deze manier wel oppakken."

Gastvrijheidstips voor restaurateurs/bediening

- Altijd glimlachen.
- Zorgen dat alles gladjes verloopt.
- Klachten serieus nemen.
- Persoonlijke benadering (mensenkennis).
- Er verzorgd uitzien.
- Eerlijkheid.
- Goede samenwerking met collega's.
- Zelfverzekerd optreden en productkennis.
- Zorg dat alles 't doet (linnen in orde, geen vlekken op muren of gordijnen, toiletten schoon).
- Die stampende housemuziek mag best een tandje zachter.