

*Etiquette à la Carte***Etiquette @ Work**

NAAR AANLEIDING VAN EEN OPGEMERKTE BEHOEFTE AAN KENNIS EN VAARDIGHEDEN OP HET GEBIED VAN (ZAKELIJKE) ETIQUETTE EN ONGANGSVORMEN, RICHTTE YVONNE VAN DER KROFT HET BEDRIJF ETIQUETTE À LA CARTE OP. SAMEN MET RIA DOOLAARD SCHREEF ZE HET BOEK ETIQUETTE @ WORK, VOL EIGENTIJDSE ETIQUETTEREGELS. OP HET MEETINGS BUSINESS EVENT ZAL ZE EEN TIPJE VAN DE SLUIER OPLICHTEN EN DE AANWEZIGEN WELLICHT VERRASSEN MET EEN AANTAL ONBEKENDE REGELS.

Na jarenlang werkzaam te zijn geweest bij diverse MBO- en HBO opleidingen als docent, stagecoördinator en studieloopbaanbegeleidster op het gebied van etiquette, protocol, hospitality, toerisme en luchtvaart, richtte Yvonne van der Kroft Etiquette à la carte op. Ria Doolaard sloot zich bij haar aan als partner.

Yvonne van der Kroft: “Op basis van mijn eigen ervaringen binnen het bedrijfsleven merkte ik dat er een enorme behoefte bestaat aan kennis en vaardigheden op het gebied van (zakelijke) etiquette en omgangsvormen. Niet iedereen leert van huis uit dezelfde normen en waarden. Dit kan te maken hebben met culturele verschillen, maar soms mist er gewoon een basis. Op de werkvloer kan dit bovendien wel eens botsen.”

Met diverse trainingen op maat kan Etiquette à la Carte de puntjes op de i zetten: “Wij worden regelmatig door bedrijven gevraagd voor een etiquette-trainingen of workshops. Dit kan in allerlei vormen, aangepast aan de behoefte van het bedrijf. De Grote Etiquette-Quiz die we onlangs ook voor de VU Amsterdam deden is bijvoorbeeld een leuke en leerzame manier om de algemene etiquetteregels op een wat informelere manier weer even onder de aandacht te brengen.”

Etiquette op de werkvloer

Yvonne van der Kroft: “(Zakelijke) etiquette speelt een essentiële rol in het bedrijfsleven. In de zakenwereld moeten goede manieren, correct gedrag,



Yvonne van der Kroft en Ria Doolaard

respect en aandacht voor uw opdrachtgever vanzelfsprekend zijn. Goede manieren worden geassocieerd met professionaliteit. Daarnaast is kennis van de regels niet in de laatste plaats prettig voor uw eigen zelfvertrouwen.

Als u weet hoe het hoort, kunt u zich helemaal concentreren op een zakelijk gesprek. U wordt niet afgeleid door de gedachten hoe u een goede indruk moet maken en hoe u zich dient te gedragen zodat de klant of opdrachtgever

Etiquette à la Carte voor PUM

Internationaal zetten Yvonne van der Kroft en Ria den Dolaard zich via de Nederlandse vrijwilligersorganisatie PUM als Senior Experts in om een bijdrage te leveren aan het onderwijs en bedrijfsleven in verschillende landen. Bovendien verzorgen zij trainingen voor alle vrijwillige experts.

Yvonne van der Kroft: “Onlangs verzorgden wij bijvoorbeeld een training waarvoor we naar Ghana vlogen.

Op basis van trainingen en rollenspellen proberen we de zakenmensen die vanuit verschillende zakenculturen met elkaar in contact moeten treden uit te leggen hoe verschillend de zakelijke aanpak soms is. Denk vooral niet dat het overal ter wereld hetzelfde gaat. Soms is het belangrijk om even met de neus op de feiten gedrukt te worden voor meer begrip en als uitkomst succesvoller zakelijk contact.”

voor u kiest en de volgende keer ook weer bij u terug komt.” Ook de nieuwe technologie – internet, email, mobiele telefoons - vragen om etiquetteregels. Yvonne van der Kroft: “Wij geven bijvoorbeeld trainingen die we netiquette noemen: hoe gedraag je je volgens de etiquette op het web, in je mail en met je mobiele telefoon? Het zichtbaar gebruiken van je mobiele telefoon tijdens een gesprek geeft het signaal af dat je je mobiele telefoon belangrijker vindt dan je gesprekspartner. Dat realiseren veel mensen zich niet.” Ook kleding-etiquette – om ook zonder dresscode te zorgen voor een verzorgde uitstraling – is een onderdeel van de trainingen van Etiquette à la Carte.

Goede manieren worden geassocieerd met professionaliteit

Internationaal zakendoen

Yvonne van der Kroft: “Veel bedrijven opereren ook internationaal. Dan zijn de etiquetteregels misschien nog wel belangrijker, zeker omdat ze per land zo verschillen. Nederlanders worden in het buitenland vaak gezien als nogal bot. Wat wij open, direct en nuchter noemen, valt onze burens soms rauw op



Dries van der Vossen van Bilderberg Hotels neemt het eerste exemplaar van Etiquette@Work in ontvangst. Fotografie: Hiske van der Gronden

het dak. Bovendien geldt in Nederland al snel: doe maar normaal. Val niet teveel op. Waarom een keurig pak? Maar juist als je je niet aan de etiquette houdt val je op. Etiquette à la carte kan die onwetendheid oplossen. Hoewel de etiquette per land verschilt, is het al een stap in de juiste richting door je te realiseren dat er verschillen zijn.”

Etiquette@Work

Yvonne van der Kroft: “Toen Etiquette@Work steeds vaker de vraag kreeg om een bijdrage te leveren aan (studie) boeken besloten we zelf een boek te schrijven: Etiquette@Work. We kwamen er tot onze verbazing achter dat

Student van de UVA naar aanleiding van De Grote Etiquettequiz:

Etiquette à la Carte heeft ons op de carrière dag van Science, Business and Innovation een erg leuke en interactieve workshop gegeven door middel van een alcoholvrije ‘pubquiz’ etiquette. Deze workshop is erg in de smaak gevallen bij onze studenten en was een perfecte afwisseling met de andere activiteiten die minder interactief waren. Vooral de vragen over internationaal zaken doen vonden onze studenten erg interessant.”



Studenten van de UVA tijdens de Grote Etiquette Quiz op de Innovation Career day van de UVA

er helemaal geen boeken bestaan met moderne en toegankelijke informatie over de diverse vormen van eigentijdse etiquette in het maatschappelijke en zakelijke verkeer. In Etiquette@Work worden eigentijdse etiquetteregels op verschillende gebieden besproken: algemene etiquette, diversiteit en inclusiviteit, omgangsvormen op zakelijk gebied, gastvrijheid, tafelmanieren, dresscodes, presenteren, vergaderen, netwerken en klantvriendelijkheid. Het slothoofdstuk staat uitgebreid stil bij het intercultureel en internationaal zaken doen.

www.etiquetteexperience.nl
www.etiquettealacarte.nl