



Vriend van de familie

[René Driessen](#)

P&O Consult

In het 10-jarig bestaan van mijn bedrijf heb ik vele trainingen gastvrijheid verzorgd in hotels, restaurants en andere bedrijven waar gastvrijheid erg belangrijk is.

Ik merk dat ondernemers het vaak lastig vinden om duidelijk te beschrijven wat ze verstaan onder gastvrijheid. Het is een breed begrip en het gaat over iets ontastbaars als beleving.

Natuurlijk, horecabedrijven kunnen met name verschil met anderen maken met gastvrijheid en service. Het is hierbij onvoldoende om te voldoen aan datgene wat de gast verwacht (dat is namelijk het minste wat we kunnen doen en daarmee profileert een bedrijf zich in ieder geval niet van de concurrenten.....). Het gaat er veel meer om dat de gast verrast wordt!

Maar hoe moeilijk is 'gastvrijheid' eigenlijk te beschrijven? En hoe kun je het handen en voeten geven? Hoe kun je ervoor zorgen dat trainingen geen 'schieten met hagel' worden en dat we maar hopen dat je iets raakt?

Wat mij betreft moeten gasten zich **'vriend van de familie'** voelen. En ze zullen dus ook op deze manier behandeld moeten worden door de medewerkers, als echte vriend van de familie. Want hoe behandel je een vriend die bij je thuis op bezoek komt? Wat doen we dan zonder erbij na te denken?

- Een daadwerkelijk gemeend 'goedendag'.
- Een hand geven ter begroeting.
- 'Ga lekker zitten'. 'Zit je lekker?'. 'Wil je misschien een kussentje?'
- Niet wachten maar direct vragen 'wil je iets te drinken?'
- 'Een lekker hapje erbij?'
- Soms al voordat het drankje geheel op is: 'kan ik nog iets bijschenken?'
- En natuurlijk op een persoonlijke wijze met een welgemeende hand afscheid nemen.

Ik ben ervan overtuigd dat dit daadwerkelijke gastvrijheid is. Dat u hiermee het verschil maakt! Daarvoor moeten uw medewerkers zich wel vrij voelen en zich actief om de gast bekommeren, Deze gast dus daadwerkelijk als een **'vriend van de familie'** zien!

Van gedachten wisselen over de **'vrienden van úw familie'**? Ik neem hier graag even tijd voor.

René Driessen
P&O Consult

René Driessen is eigenaar van P&O Consult. Een trainings-, coaching- en adviesbureau wat zich al tien jaar richt op bedrijven die gastvrijheid belangrijk vinden.