



Be my guest

Volgens de definitie in het woordenboek is gastvrijheid ‘gulheid in het onthalen of herbergen van gasten’. Alleen belangrijk voor de horeca en de hotelbranche zou je kunnen denken. Niets is minder waar. Ieder bedrijf kan zich onderscheiden door gastvrij te zijn. Want klanten (en zelfs je collega’s) zijn ook gasten.

Bij Pannenkoekrestaurant De Heikamp in Ruurlo ontmoet ik Deirdre Schokking, die hartelijk op mij afstapt. De zelfstandig communicatietrainer uit Borculo praat al gauw honderduit over haar leven en haar passies. Deirdre werkte na haar studie Frans jarenlang als communicatiedeskundige bij elektriciteitsnetwerkbeheerder TenneT in de regio Arnhem/Nijmegen. “Een superleuke baan,” vond ze, maar door de liefde kwam ze een stuk noordelijker terecht en gaf ze haar baan op. Ze verhuisde naar het eiland Terschelling en runde tien jaar een camping samen met ‘haar’ Wim. Uiteindelijk besloot het stel om toch weer voet aan vasteland te zetten en in 2010 kwamen ze in de Achterhoek terecht. “We hebben heel bewust voor deze regio gekozen, vanwege de rust, de prachtige natuur en de gemoedelijke sfeer hier.” Naast het trainersvak, trouwt Deirdre stellen in de gemeenten Berkelland en Doetinchem én geeft ze Franse les.

WAT WIL JE LATER WORDEN

In 2013 besloot Deirdre om professioneel trainer te worden. Om zichzelf ook officieel als trainster te kunnen profileren, volgde ze een trainersopleiding in Hoofddorp. “Ik heb echt wat met het trainersvak. Trainen gaat nog een stap verder dan lesgeven, waarbij je vooral kennis overdraagt. Hoewel je ook bij lesgeven kunt kiezen voor een andere benadering. Ik ga met de cursisten naar Frankrijk, we spreken Frans, luisteren muziek en kijken televisie in het Frans. Ervaren is de beste manier om iets te leren, geloof ik. Bij trainen staan de persoonlijke ontwikkeling en gedragsverandering centraal. Ik vind het mooi om dat proces in gang te zetten bij mensen. Natuurlijk moeten ze het uiteindelijk zelf doen, maar ik geef ze als het ware een zetje om zich bewust te worden van zichzelf. De trainingen die ik geef, noem ik ‘communicatietrainingen’ en daar maakt gastvrijheid een belangrijk onderdeel van uit.”

GASTVRIJHEID TELT

Waarom is gastvrijheid eigenlijk zo belangrijk? Deirdre antwoordt: “Gastvrijheid is een essentieel onderdeel van ondernemen. Het is een belangrijk element voor iedereen die in zijn of haar bedrijf met mensen te maken heeft. Bij gastvrijheid komt meer kijken dan menigeen op het eerste gezicht denkt. Natuurlijk moet de basis (het product of de dienst) allereerst goed zijn. Dat is eigenlijk niet zo bijzonder, want klanten/gasten vinden dat vanzelfsprekend. De echte ervaring van gastvrijheid zit in de beleving en die komt van de interactie tussen mensen. Dan is communicatie heel belangrijk, zowel verbaal als non-verbaal. Een ander belangrijk element van gastvrijheid is bewustwording. Om gastvrij te kunnen zijn, moet je je bewust zijn hoe je overkomt op anderen. Hoe ga je met andere mensen om en hoe reageert iemand anders daar op? Je moet je openstellen voor de ander en goed kijken. Je moet de ander écht zien. Je kunt daarom ook niet van jezelf zeggen dat je gastvrij bent. Jij bepaalt dat niet, dat doet de gast.”

LIEVER WEL OF LIEVER NIET

“Laat ik eens een praktijkvoorbeeld geven om het concreet te maken, “ vervolgt Deirdre. “Ik kwam eens in een bedrijf aan de balie. Degene die achter de balie zat, was een appel aan het eten. Ik stond daar als klant te wachten tot de persoon in kwestie de hap eindelijk doorgeslikt had.

Zo’n voorval is niet wereldschokkend, maar het deed wel wat met mijn gevoel. Ik voelde me niet echt welkom. Een ander, wat positiever voorbeeld: ik was bij het Strandhotel op Terschelling en iemand die mij bediende, vroeg of ik zin had in een ‘Kir’ (witte wijn met een zoete donkerrode likeur van zwarte bessen). Dat vroeg diegene niet zomaar, want ik bestel dat daar af en toe. Hij had dat kennelijk onthouden en verraste mij daarmee op een hele positieve en persoonlijke manier. Nóg een voorbeeld: als ik in een winkel kom, vind ik het vrij irritant als er gelijk iemand op me afstapt met de vraag of ik geholpen wil worden. Maar iemand anders vindt dat misschien juist prettig. Gastvrijheid ervaren is dus subjectief en dat maakt het extra lastig.”

ECHT OF NEP?

Mmm, best lastig lijkt het. Dan maar kiezen voor ‘wat u niet wil dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet’? Deirdre lacht: “Natuurlijk is dat waar maar helaas, werkt dat niet altijd. Want wat jijzelf prettig vindt, hoeft een andere niet prettig te vinden en andersom. Wat in ieder geval wél werkt is oprechte aandacht voor de ander. Goed kijken naar en je inleven in jouw klant of gast. Oprechte interesse is daarbij onontbeerlijk. Want zeg nou zelf, wie vindt het prettig om te woord gestaan te worden door iemand die niet in jou geïnteresseerd is? Jouw uitstraling heeft effect op de ander. De sfeer die je neerzet heeft effect op het resultaat dat je wil bereiken. Ik ben ervan overtuigd dat je niet gastvrij kunt zijn, als je iets doet dat je zelf niet leuk vindt. Dan wordt het al gauw nep of komt het routinematig over. Mensen merken dat en haken af. Duidelijk (en eerlijk) zijn is ook een onderdeel van gastvrijheid. De gast moet weten wat hij zij wel of niet kan verwachten. Dan kan hij/zij zelf kiezen of het bij hem/haar past.” Het voordeel van gastvrijheid is dat gasten graag van je dienst gebruik maken. Mond-tot-mondreclame maken en bij je terugkomen. Ze zijn, als het ware, jouw fan. Een betere en goedkopere reclame is er niet.”

LEREN PROBEREN

Bedrijven die iets willen met het thema gastvrijheid zijn bij de spontane blondine aan het juiste adres. Bij haar thuis of op locatie geeft ze trainingen voor maximaal 15 personen, want bij meer personen wordt het meer een informatiebijeenkomst les dan een training, volgens Deirdre. “In mijn trainingen beginnen we altijd met ‘sparren’ over gastvrijheid. Wat iemand onder gastvrij verstaat, wisselt zoals we eerder constateerden nogal. Ik vraag de cursisten naar hun ervaringen en we besteden aandacht aan het belang van gastvrijheid. Daarna volgt de vertaling naar het werk c.q. het bedrijf. Ze leren anders te kijken, namelijk door de ogen van hun gast. Iedereen krijgt inzicht in de zaken waarin hij/zij van nature goed is en de onderdelen waar nog winst te behalen valt. Natuurlijk probeer ik er voor te zorgen dat de groep zich prettig voelt. Mensen moeten zich welkom voelen in een veilige sfeer, want anders wordt er sowieso weinig geleerd. En ja, zonder wrijving geen glans: het kan best lastig zijn om op persoonlijk niveau in een groep de diepte in te gaan en te proberen om ander gedrag te vertonen. Dan kan een-op-een coaching uitkomst bieden. Gastvrijheid is openstaan voor je collega’s, je gasten en jezelf. En bovenal plezier in je werk hebben. Jij blij en je gast is blij. Wat wil je nog meer?”

www.deirdreschokking.nl