



GASTVRIJHEID OP 1,5 METER AFSTAND

Hoe kun je als bedrijf je gastvrijheid tonen en 1,5 meter afstand houden? Dat is een kwestie van de balans zoeken.

1. GEEF DE GAST EEN WARM WELKOM

Je kun je gasten met mooie woorden van harte welkom heten, maar let ook op je non-verbale communicatie. De intonatie van je stem, het maken van oogcontact en een open, oprechte levenshouding bepalen mede hoe iemand anders over je denkt. Kom je heel druk over wat betreft praten en gebaren, dan denkt de ander hij of zij op een ongelegen moment komt.

2. CREËER BELEVING

Sommige bedrijven investeren enorme bedragen in het creëren van een beleving, maar het kan ook gratis, bijvoorbeeld in de vorm van

de medewerker in het restaurant die persoonlijke aandacht geeft aan diens gasten. Kost niets, maar heeft een net zo grote impact.

3. LUISTER

Zorg dat je tijdens een gesprek meer luistert dan zendt. Wanneer je voor 70% luistert, is de ander al tevreden. Bovendien zorgt niet goed luisteren voor fouten. Doe geen aannames maar vraag door en stem af op de wensen van de klant.

4. STEL DE JUISTE VRAGEN

Vraag hoe je een gast blij kunt maken. Informeer bij een klacht wat er aan de hand is

en hoe je kunt helpen. Wederom gaat het om oprechte aandacht.

5. TOON EMPATHIE

Niet begrepen worden creëert afstand en roept op tot woede. Wanneer je niet voldoende oog hebt voor de gast kun je ook geen empathisch gedrag vertonen. Ga in plaats daarvan de dialoog aan. Je kunt hierbij eventueel gebruik maken van de omotechniek: opstappen in de gedachte van de ander, meeveren en vervolgens de situatie ombuigen. Op die manier toon je begrip voor de situatie, stel je de klant en gast centraal en kon je samen tot een oplossing.

6. HERINNER DE CONVERSATIE VAN HET CONTACT ERVOOR

Als iemand een verhaal heeft gedeeld en die andere persoon komt daar niet op terug, kan degene zich afvragen of het verhaal wel van waarde is. Als je iets persoonlijks van een gast of klant weet en daar de volgende keer naar vraagt, maakt dat extra indruk. Dat kan een hobby zijn, maar ook hoe iemand zijn koffie drinkt.