



William Hanson is de oprichter van The English Manner, het belangrijkste trainingsinstituut op het gebied van etiquette en protocol in het Verenigd Koninkrijk.

HOE PROTOCOL KAN HELPEN BIJ ONLINE EVENTS

Hoewel we steeds meer bedreven raken in het digitaal vergaderen en het organiseren van online events, worstelen we nog steeds met aspecten die tijdens offline events vanzelf lijken te gaan. Hoe kun je bijvoorbeeld alsnog mensen de gelegenheid bieden om te netwerken? Volgens experts Jean-Paul Wijers en William Hanson liggen de antwoorden bij twee voor Nederlanders ietwat beladen begrippen: protocol en etiquette.

Bij protocol denken we al snel aan het koningshuis en regels die aangeven hoe je je moet kleden en gedragen. “In Nederland hebben we een aangeboren afkeer voor formaliteiten”, zegt Jean Paul Wijers van het Protocolbureau. “Protocol is een vies woord waar je bijna niet over mag praten. Zelfs de koning gaf in 2013 vlak voor zijn aantreding aan hij geen protocol-fetisjist is. Toch zijn het bij uitstek de koningshuizen en ambassades die begrijpen wat de meerwaarde van protocol is; het is hun core business. Al eeuwenlang wordt aan het hof protocol ingezet om in korte tijd zo veel mogelijk mensen te leren kennen. En in feite sluit dat perfect aan bij onze tijd. Ook wij willen

in korte tijd een uitgebreid netwerk opbouwen om onze business in stand te houden en uit te breiden. Protocol vergroot het effect van het netwerken. Het biedt structuur voor het verkrijgen van toegang tot juiste netwerken. Als je geen protocol hanteert, krijg je chaos en ontstaan er ongemakkelijke situaties. Als je het wél toepast en een ontmoeting goed voorbereidt, valt het protocol niet eens op.”

SCHREEUWENDE RAADSLEDEN

Protocol en etiquette, nog zo'n beladen woord, helpen bij het creëren van een betekenisvolle interactie met andere mensen en hoe je dit zo goed mogelijk

kunt laten verlopen, geeft William Hanson van The English Manner aan. “De gedachte dat protocol beperkend is, klopt niet. Sterker nog, veel gedrag dat onder etiquette valt, is wel degelijk aangeleerd zoals eten met gesloten mond en elkaar uit laten praten. Een mooi voorbeeld van hoe het mis kan gaan als je geen protocol toepast, is een parochieraadoverleg dat begin februari in het Engelse Handforth via Zoom plaatsvond. Op een gegeven moment begonnen leden tegen elkaar te schreeuwen en werden deelnemers uit de Zoom-call gezet. Indien zij vooraf beter hadden gecommuniceerd en een aantal regels hadden afgesproken, was het niet zo uit de hand gelopen.

Maak ieders rol en functie tijdens het overleg vooraf kenbaar, spreek een exacte aankomsttijd af, wijs een voorzitter aan en bepaal of je iedereen tegelijkertijd toelaat of juist een voor een. Uiteindelijk zullen dit soort situaties wel steeds minder voorkomen. Toen de smartphone in omloop kwam, vroegen we al schreeuwend in de tram of we verstaanbaar waren. Inmiddels hebben we geleerd hoe je je hoort te gedragen in het openbaar.”

GASTENLIJST

Hoe kan protocol dan precies helpen bij het organiseren van online events? Volgens Jean Paul begint dat bij de

voorbereiding. “Wat voor offline events geldt, geldt ook voor online. Hoe laat komen je gasten aan? En gebeurt dit gelijktijdig of een voor een? Hoe heet je je gasten welkom en wijs je ze even de weg zodat ze weten wat de bedoeling is?” Jean Paul geeft aan dat protocol ook zeker kan helpen om het online netwerken te bevorderen. “Tijdens een live event gaat er veel aandacht uit naar wie er op het podium staat en wat er wordt geserveerd, terwijl online juist de focus op content ligt. Wat betreft netwerken is er zeker een gebrek aan kennis en ervaring. Protocol biedt juist structuur om toegang te krijgen tot de juiste netwerken. Een organisator van een online netwerk event kan hier voordeel mee doen door eens kritisch naar de gastenlijst te kijken. Wanneer een bank bijvoorbeeld zijn klanten uitnodigt voor een relatie-event, zijn die klanten heus niet allemaal in elkaar geïnteresseerd. Als organisator kun je op basis van interesses actief mensen aan elkaar koppelen. Breng ze samen in een break-out, stel ze aan elkaar voor en geef aan waarom je denkt dat er een match is.”

ROL VOOR DE EVENEMENTENBRANCHE

Tijdens een online event kun je dus effectief netwerken, maar volgens Jean Paul is het geen vervanging voor live ontmoetingen. “Wanneer de coronacrisis is bedwongen, hebben we allemaal behoefte aan ruimte en tijd om een echte band op te bouwen met de connecties die we online hebben opgedaan. De evenementenbranche speelt hier een cruciale rol in. Dat is de industrie die ervoor zorgt dat we elkaar buiten kantooruren treffen. Nieuwe gedragsregels zorgen ervoor dat we die contacten goed op kunnen pakken. Je wilt bijvoorbeeld verwarring voorkomen over de manier waarop je iemand begroet. Dat zie je nu ook bij staatshoofden, de een doet een namasté terwijl de ander een elleboogbump wil geven. Protocol en etiquette passen zich hierop aan en kunnen houvast bieden.”



Fotografie Ilya van Marle

Jean Paul Wijers is eigenaar van het Protocolbureau. Deze organisatie ondersteunt organisaties bij de professionalisering van het relatiemanagement.