Gastvrijheid in de MICE-branche

Gastvrij betekent volgens het woordenboek 'gul in het ontvangen van gasten'. Dat is wat je noemt een ruim begrip. Om te achterhalen hoe een gastvrije MICE-branche er in de praktijk uitziet, roepen we de hulp in van Jeannine Sok, eigenaresse van Gastologie en gastvrijheidsdeskundige.

Tekst: Saskia van Muijlwijk **Fotografie:** Mathijs Hanenkamp

"Gastvrijheid betekent dat je je gasten oprecht het gevoel geeft dat ze welkom zijn", zegt Jeannine. "Het begint al voor de aankomst. Denk na over welke route je gasten nemen. Als je weet dat het op bepaalde tijden drukker is of er zijn wegwerkzaamheden, informeer hen hierover, via e-mail of WhatsApp." Zorg bij aankomst dat er voldoende parkeergelegenheid is. "Vindt het event plaats op een grote locatie? Ontvang je gasten dan met parkeerbegeleiding, zodat ze zelf niet hoeven te zoeken naar een parkeerplek."

PERSOONLIJKE AANDACHT

Jeannine vindt de Nederlandse MICE-brance erg gastvrij. Toch geeft ze graag nog een paar tips waar je als organisatie echt het verschil mee kunt maken. "De belangrijkste momenten van een event zijn de aankomst en het vertrek. Ik zie nog steeds dat gasten niet altijd begroet worden bij binnenkomst. Bij de entree hoort iemand klaar te staan om de mensen te ontvangen." Over het begroeten zelf zegt ze: "Gebruik geen standaard zinnen, maar spreek iedereen persoonlijk aan. Vraag of iemand een goede reis gehad heeft bijvoorbeeld. Een gast merkt het verschil tussen oprechte interesse en plichtmatig gedrag." Het vertrek is het moment dat mensen zich zullen herinneren. "Wens hen een goede reis en geef ze iets te eten en te drinken mee voor onderweg. Bij zeer slechte weersomstandigheden kun je vragen of je een hotel voor ze kunt boeken of adviseren voorzichtig te rijden."

Plezier op de werkvloer is belangrijk. Dat is goed voor de gastvrijheid, mits de gast centraal wordt gesteld vindt Jeannine. "Op rustige momenten raken medewerkers soms met elkaar in gesprek, maar dan vergeten zij de gast extra aandacht te geven." Ieder event kent zijn piekmomenten. "Wachten is de grootste ergernis", volgens Jeannine. "Maar de MICE-branche is erg goed in het verzachten van het wachten, door mensen te vermaken. Daarnaast kunnen gasten zoveel mogelijk verspreid worden over de locatie door bijvoorbeeld meer horeca op drukke paden. Dit vermindert de wachttijd."

TRAINEN MEDEWERKERS

Jeannine raadt de MICE-branche aan hun medewerkers goed te trainen. "Pas het basisplan gastvrijheid per event aan op de doelgroep en hun behoeften. Niet alleen het aantal hapjes en drankjes, maar ook de manier waarop je met de gasten omgaat. Maak een script dat past bij het event, waarbinnen medewerkers de vrijheid en verantwoordelijkheid hebben om daar op een authentieke manier mee om te gaan." Jeannine vindt dat de eventbranche het op de vloer strak geregeld heeft. "Medewerkers presteren beter op een overzichtelijke werkplek, niet alleen voor maar ook achter de schermen."

PERFORMANCE

Je kunt een event nog zo goed voorbereid hebben, uiteindelijk bepalen je medewerkers het verschil. "Vergelijk het met een kop koffie. Natuurlijk bepaalt de smaak de koffiebeleving, maar de glimlach van de barista is de helft van de smaak." Naast taakgerichtheid is ook performance een onderdeel van de gastvrijheid. "Focus niet alleen op de handelingen, zoals in- en uitchecken, maar wees je ook bewust van je non-verbale communicatie. Zo is bijvoorbeeld het wijzen met een vlakke hand vriendelijker, dan met een vinger. Heb letterlijk en figuurlijk oog voor je gasten door het maken van oogcontact en goed naar hen te luisteren. Zo kun je inspelen op hun wensen en behoeften."

KLACHTEN ZIJN KANSEN

Tijdens een event kun je het nooit iedereen helemaal naar de zin maken. "Smaken verschillen, accepteer dat. Net als in een restaurant heeft de beste kok gasten die zijn of haar kookkunst niet waarderen. Geef aan dat je het jammer vindt als een gast niet tevreden is. Vraag daarna door naar de verwachtingen en behoeften van je gast en speel daar alsnog op in. Zo maak je van een klacht, een kans." Aan gastvrijheid zitten wat Jeannine betreft bijna geen grenzen. "Jij bewaakt de goede sfeer, dus als een gast overlast veroorzaakt mag je passende maatregelen nemen. Blijf altijd vriendelijk, maar beslist en roep in moeilijke situaties de hulp in van een collega. Gastvrijheid is echt topsport."