



Je ZEGT, wat je DENKT



Alles wat je wilt weten over
non-verbale communicatie in de horeca

Harald Hovenkamp

Boek op menu van gastheer Hovenkamp

Met dertig jaar ervaring kan de Marknes-
ser gastheer van Kaatje bij de Sluis elke
gast 'lezen'. • regio 8

‘Vermijd de horecalach, blijf jezelf als gastheer’

Hangende mondhoeken, gefronste wenkbrauwen, gekruiste armen. Geen geforceerde tekst kan maskeren wat ons lichaam écht vertelt. Een eyeopener voor gastheren in de horeca, stelt Harald Hovenkamp (Kaatje bij de Sluis, Blokzijl) die er een boek over schreef: ‘Je zegt, wat je denkt’.

Jolanda de Kruyf

Blokzijl

Allereerst van harte met jullie Michelinster! Zeg je in een sterrenzaak altijd wat je denkt tegen je gasten?

„Het is essentieel dat je de gast leést, inschat en aanvoelt. Kijken, oogcontact is belangrijk. Hier, en in elk horecabedrijf. Fons van Groeningen (oud-eigenaar Kaatje bij de Sluis) leerde het bedienend personeel gasten te behandelen ‘alsof het de beste vrienden van je ouders zijn’. Dat wérkt, dus dat houden we erin. Altijd u zeggen, maar ouwehoeren mag best. Liever losjes dan te afstandelijk.”

‘Je zegt, wat je denkt’ gaat over non-verbale communicatie. Wat is een absolute don’t?

„Acteren: de horecalach. Gasten hebben ook een hekel aan knipmessende obers. En er is niets zo irritant als een kelner die te lang aan je tafeltje blijft staan. Blijf jezelf. Meer dan 55 procent van alle communicatie gaat via lichaamstaal. Ongemerkt, onbewust. Je bent wie je uitstraalt, dus werk aan je houding! Loop rechtop, wees zelfverzekerd, denk positief over je gasten.”

Da’s niet altijd makkelijk als ie-



Dit vak verdient meer zelfrespect. De gastheer etaleert méér dan vakkennis

—Harald Hovenkamp



▲ Harald Hovenkamp kan bogen op dertig jaar ervaring in het vak. Zijn kennis deelt hij in ‘Je zegt, wat je denkt’. FOTO PEDRO SLITER

mand aan tafel zit te chagrijnen.

„Daar heeft de gast z’n reden voor, denk ik dan. Vervolgens probeer je zo iemand een heerlijke avond te bezorgen. Als je zelf al naar je werk komt met zo’n gezicht van ‘mwah’, dan wordt het ook niks hè. Als je hier werkt voel je je goed. Anders blijf je thuis.”

Je schrijft dat het aanraken van de gast gevoelig terrein is. Tot hoever kun je gaan?

„Wij geven bij binnenkomst direct een hand. Dan voelt de gast zich welkom, want die is toch vaak wat gespannen. Er is meteen persoonlijk contact. Voor de rest is het interpretatie en tact. Sommige

gasten zijn natuurlijke aanrakers; die geven én ontvangen met gemak omarmingen en zoenen. Voor anderen is dat een gruwel. Dus bij twijfel: raak de gast niet aan.”

Pure psychologie, dit standaardwerk voor de gastheer.

„Het is een handboek met veel praktijkvoorbeelden en tips. Zelf heb ik bijna dertig jaar ervaring, weet gasten dus aardig in te schatten. Een vak dat meer zelfrespect verdient. De gastheer doet méér dan vakkennis etaleren; hij of zij is beschaafd, opmerkzaam, dienstbaar, kan improviseren, organiseren, is vlot en tactvol.”