



Hoe gastvrij kun je zijn?

Column van Jaap Funnekotter

Onlangs kwam ik als klant bij een polikliniek allergologie van een ziekenhuis in de randstad. Mijn huisarts had me doorverwezen in verband met mijn hooikoortsklachten.

Na het traditionele zoeken naar een parkeerplaats baan ik me een weg door de rokende patiënten en medewerkers bij de ingang, die aan de buitenzijde bezaaid is met sigarettenpeukjes. Dan begint de zoektocht naar de betreffende polikliniek. Bij de informatiebalie kijkt de receptionist al telefonerend strak naar zijn scherm en vermijdt uit alle macht oogcontact met mij, hoewel hij uit zijn ooghoeken moet zien dat er iemand voor zijn balie staat. Nadat hij ten langen leste het gesprek heeft beëindigd, word ik aangekeken met de mededeling: "Zegt u het maar" (goede morgen kan er kennelijk niet vanaf), waarna hij me vervolgens vertelt waar ik de betreffende polikliniek kan vinden. Hij kijkt alweer naar het computerscherm als hij de laatste woorden tot mij richt.

Aangekomen bij de polikliniek tref ik het volgende bord aan:



Na me gemeld te hebben, ga ik aarzelend zitten. Stel je voor dat een kennis of zakenrelatie me toevallig hier ziet zitten. Zou die werkelijk denken dat ik last van hooikoorts heb...?

Een paar weken later moet ik voor een opdracht naar het buitenland, waar ik verblijf in een gerenommeerd internationaal 5-sterrenhotel. Na mijn lange vlucht ga ik even liggen voor een tukje. Binnen 10 minuten zit mijn neus verstopt, tranen mijn ogen en krijg

Jaap Funnekotter is onder andere directeur/eigenaar van **FUNDAM Hospitality & Tourism Services**, een advies- en trainingsbureau voor gastvrijheid en dienstverlenende bedrijven, gidsenservice en relocatiediensten voor expats. Eerder was hij onder andere algemeen directeur van **Hotelschool The Hague Performance Management BV**, het trainings- en adviesbureau van **Hotelschool Den Haag**. Opleiding: **Hotelschool Den Haag**, **Internationale Universiteit voor Hotelmanagement**.

ik het benauwd. O jee, een donzen kussen, daar helpen zelfs mijn anti-allergiepilltjes niet tegen. Snel *housekeeping* gebeld en mijn probleem uitgelegd. Binnen 5 minuten verschijnt een kamermeisje met een anti-allergiekussen en de verontschuldigen voor mijn ongemak. Een half uurtje later zijn neus en ogen weer in hun normale doen.

Een paar maanden later kom ik in een ander werelddeel weer bij dezelfde keten als gast. Na zeer vriendelijk, maar ook snel en efficiënt te zijn ingecheckt kom ik op mijn kamer. Ik zie bovenop mijn bed bij mijn kussens een kaartje liggen. Ik pak het op en lees:

*Dear Mr. Funnekotter,
Welcome to our hotel.
We are pleased to offer you an
anti-allergy pillow for your convenience.*

*Sleep tight,
Housekeeping*



FOTO: MET DANK AAN JAAP FUNNEKOTTER

Jaapfunnekotter@speakersacademy.nl