

Wolbrink over etiquette voor de zakenlunch

Roel Wolbrink geeft masterclasses etiquette voor de zakenlunch in het scheveningse restaurant Le Cirque. Bij de eerste zaten alleen leden van de pers en vriendjes van de organisatie.

En, lekker gewerkt?

'Ja, ik heb een aantal mensen deelgenoot kunnen maken van etiquette: dat het helemaal niet beklemmend hoeft te zijn.'

Met 'aantal mensen' bedoelt u de pers.

'Ik zie de pers als vehikel om het evangelie van de etiquette te verspreiden. Om middels artikelen alle Nederlanders te bereiken.'



Is dit wel het goede moment om dit soort masterclasses te geven? Het gaat niet zo goed in het zakenleven.

'Juist in tijden van crisis gaat het heel erg om de Gun-factor.'

Gun-factor?

'Er is zelden een product waarin jij de enige bent ter wereld die het verkoopt. Dan gaat het natuurlijk om de beste prijs, maar ook: wordt het jou gegund? Mag ik jou?'

En daar heb je etiquette voor nodig?

'Als de gastheer ziet dat een potentiële klant niet netjes eet, denkt die: "Wat is dit voor figuur? Als hij dit al niet beheerst, zitten we dan wel op het zelfde niveau?"'

Dat zijn toch vooroordelen, want het gaat toch om wat iemand kan?

'Ja, vooroordelen zijn heel gevaarlijk. Maar je wordt toch met 1-0 achter gezet. Je hebt dan twee doelpunten nodig.'

Hoeveel zakendeals zijn er al mislukt door slechte etiquette?

'Ehm, moeilijk te zeggen. Het is natuurlijk nooit het enige aspect, maar het zou jammer zijn als het door slecht gedrag wordt afgeketst. Maar er is inderdaad nooit onderzoek naar gedaan. Ik weet het niet.'

Wat zijn de meest gemaakte fouten?

'Wat betreft tafelmanieren: jouw sideplate, waar je je broodje op legt, staat links, niet rechts. Servet moet op schoot. En met mes en vork eten. En niet liggen aan tafel.'

Dat weet toch bijna iedereen. Is er wel een markt voor?

'Ik denk het wel. De meesten doen al veel dingen ongemerkt goed. Het belangrijkste is: af en toe er even goed over nadenken. Dat je dan alleen open deuren hoort, maakt niet uit. Het gaat erom dat je er weer even op gewezen bent.'
Smakken in Azië is heel normaal. Wij vinden dat vies.

Moeten we meesmakken met onze Chinese potentiële klant of mogen we verwachten dat hij weet dat dat hier not done is?

'Spiegelen is heel normaal, dat doe je automatisch, maar je moet niet mee gaan smakken. Zeker ook niet proberen mee te geven dat we dat hier niet doen. Vooral niet aan storen.'