

VERBLIJF- EN
LOGEERETIQUETTE VOOR
GASTEN

De klant is koning als hij zich als een heer gedraagt!

WANNEER WE ERGENS TE GAST ZIJN, LIGT MEESTAL DE NADRIJK- VOOR WAAR HET DE ETIQUETTE BETREFT - OP HOE DE GASTHEER/GASTVROUW ZICH GEDRAAGT. DE GAST VERWACHT NU EENMAAL EEN SERVICEGERICHTE EN PROFESSIONELE HOUDING. IN DIT ARTIKEL BELICHTEN WIJ NU EENS DE ANDERE KANT VAN DE ZAAK: HOE BEHOORT EEN GAST ZICH TEN OPZICHTE VAN DE GASTHEER/GASTVROUW TE GEDRAGEN, ÉN VAN DE ANDERE GASTEN, GEDURENDE EEN VERBLIJF IN EEN HOTEL, EEN B&B OF OP EEN LANDGOED? OP UITNODIGING VAN HEERLIJKHEID GAAT JAN JAAP VAN WEERING OP DEZE VRAAG IN.

Tekst: Jan Jaap van Weering



Jan Jaap van Weering is erin gespecialiseerd mensen op een ontspannen en instructieve manier te wijzen op de fijne kneepjes die een vlotte en correcte omgang een aangenaam onderdeel van ieders optreden maken. Hij is de mening toegedaan dat innerlijke beschaving zich uit in hoffelijkheid. Helaas schort het hier nogal eens aan.

‘Etiquette is er niet om alles moeilijker te maken, maar juist eenvoudiger’

Etiquette & omgangsvormen

Goede omgangsvormen kun je vergelijken met verkeersregels. Als iedereen zich eraan houdt, verloopt alles soepel. Zodra iemand echter zijn eigen regels volgt, wordt het rommelig en valt de persoon in kwestie in negatieve zin op. Gebrek aan goede omgangsvormen kan irritatie opwekken, zeker wanneer men ergens logeert. Prettig en beleefd met elkaar omgaan, heeft te maken met respect. Etiquette is er niet om alles moeilijker te maken, maar juist eenvoudiger. Voor iedereen geldt: ‘Wees beleefd, het kost niets, en men zal het zich altijd herinneren.’ En voor de ontvangende partij geldt: Behandel uw gasten zoals u zelf ook behandeld wilt worden.’

Kleding

Wanneer je ergens logeert is vrijetijdskleding overdag vanzelfsprekend in orde. Voor het diner zou je je echter wel kunnen kleden. Tegenwoordig treft men in de informatiemap die op de hotelkamer ligt soms kledingvoorschriften aan zoals: ‘wij zouden het op prijs stellen wanneer u zich voor het diner wilt kleden’. Of, zoals in Engeland: ‘Dressed area’, ‘In this area jacket & tie required’ of ‘No jeans’. Verzorgd gekleed aan een diner verschijnen, verhoogt de sfeer en komt de ambiance ten goede. Het spreekt overigens voor zich dat je niet in een bermuda of spijkerbroek aan een diner verschijnt, óók niet bij vrienden of kennissen. Overigens, voor logeren bij vrienden geldt de gouden regel: gasten en vis blijven maar drie dagen fris!

Mobiele telefoon

Gedurende het diner staat de mobiele telefoon uit of op het trilsignaal. Daarbij ligt de telefoon niet op tafel, evenmin als de sleutelbos. Het gebruik van een mobiele telefoon is voor de andere gasten uiterst storend. Mocht er een noodoproep zijn, dan gaat u van tafel en neemt op in een ruimte waar u de andere gasten niet stoort.

Personeel en bediening

Het is ongepast om naar bedienend personeel te schreeuwen of met de vingers te knippen. Indien u de bediening

aan tafel wenst, dan steekt u de hand op of maakt een ander klein gebaar in de hoop dat dat wordt opgemerkt. Door de bediening te danken of een knikje te geven tijdens het uitserveren, laat u merken dat u hen waardeert; het is een kleine moeite!

Tip/waardering

Nadat men heerlijk heeft gedineerd, is het geven van een tip gebruikelijk. Met het geven van een tip geeft de gast aan dat hij heeft genoten. De hoogte van het bedrag is geheel vrijblijvend. Een maatstaf die kan worden gehanteerd is om 10% van het totaalbedrag als tipgeld te geven. Tijdens een verblijf in een hotel is een optie het bedrag van de rekening naar boven af te ronden zodat ook het schoonmaakpersoneel kan meedelen.

WC

Zorg dat u de wc na gebruik netjes achterlaat. Voor de heren: houd de wc bril schoon! Trek na het handen wassen de papierrol of het doek door, zodat de volgende bezoeker een droge handdoek treft.

Vertrek

Bij het uitchecken en verlaten van de kamer dient u ervan overtuigd te zijn dat u deze netjes heeft achtergelaten. Afval heeft u in de daartoe bestemde plaats gedeponneerd, handdoeken in een hoek. Het beddengoed op bed, controleer ook of alle verlichting en de alarmklok uit zijn. De overweging om na een verblijf voor het kamermeisje een tip op de kamer achter te laten is aan de gast.

De praktijk

Indien de gast zich aangenaam gedraagt, is het effect direct merkbaar in een verhoogd service level en de bereidheid van het personeel om extra hun best te doen. ■

Tafeletiquette ‘Do’s & Dont’s’

- Als eerste handeling legt u het servet op uw schoot, dat is het teken voor de bediening om het gerecht uit te serveren.
- Strooi nooit meteen peper en zout op het gerecht voordat u het heeft geproefd.
- Leg tijdens eetpauzes het bestek kruislings aan de bovenzijde van uw bord, dus niet ‘roeien’.
- Veeg na elke slok wijn uw mond af, zodat het glas ‘schoon’ blijft.
- Sluit uw couvert wanneer u klaar bent met eten. Leg mes en vork naast elkaar schuin op het bord met het heft en steel naar rechts gericht. Het mes ligt boven de vork met de snijzijde naar de vork toe. Door op deze wijze af te sluiten, is het voor de bediening gemakkelijker om het eetgerei van het bord te halen en blijft de mogelijkheid tot verwonden tot een minimum beperkt.
- Ten slotte legt u het servet onopgevouwen links naast het bord. Bij het verlaten van de tafel wordt de stoel terug tegen de tafelfrand geschoven.

Onder de naam **Distinguished Etiquette & Protocol Consultancy** verzorgt Jan Jaap van Weering (52) training, advies en begeleiding in etiquette en omgangsvormen, zoals de **etiquettediners** en de **masterclass presentaties Gastheerschap en Persoonlijke Presentatie**. Jan Jaap is tevens **Speaker** bij de **Speakers Academy**, **docent Protocol** aan het **Institute of Protocol**, **gastdocent** aan de **Nederlandse Defensie Academie - Instituut Defensie Leergangen** en **redacteur Protocol** bij **Binnenhof.TV**.
www.Distinguished.nl



‘Goede omgangsvormen kun je vergelijken met verkeersregels’