

‘Mensen zijn het meest interessante speelgoed op aarde’

Willem Reimers

pleit voor onberispelijk gedrag

Plaats ieder medemens op een voetstuk. En geef zelf het goede voorbeeld met voortreffelijk gedrag. Tophotelier Willem Reimers heeft de sleutel tot wereldvrede: ‘Etiquette is de oplossing voor alles.’

Hoe heeft u het sprekersvak geleerd?

“Communicatie is inherent aan het hotelierschap. Tenminste, als je het vak goed beoefent. Een hotelhouder moet met iedereen op één lijn kunnen spreken. Van hoog tot laag, van kamermeisje tot president van Frankrijk. Als directeur van een luxe hotel als The Grand heb je met alle soorten en smaken mens te maken. Bovendien ben je het boegbeeld van je bedrijf. Wil je dat medewerkers jouw normen en waarden uitdragen naar de gasten, dan moet je regelmatig een stevige speech uit de kast trekken. Soms een brandende reprimande voor de keukenbrigade, soms een toespraak voor de werknemer van de maand.”

Wat is uw boodschap?

“Behandel iedereen als een gast. Zou het de wereld geen vredige plek maken? De gast is koning, maar jij bent keizer. Dat betekent niet dat je beter bent, maar dat je je beter gedraagt. En uiteindelijk draait het allemaal maar om één ding: etiquette. Ofwel respect tonen voor een ander. Manieren zijn de facto overal ter wereld

hetzelfde. Ze verschillen in de nuances, maar draaien om herkenning en erkenning. En zijn we daar niet driftig naar op zoek met zijn allen? Er heerst in Nederland een soort angst om mensen met egards te behandelen. Dat komt voort uit dat verschrikkelijke doemaar-gewoon-complex. Waar ik kan, probeer ik het te doorbreken.”

Wat is uw specialiteit?

“Ik treed een zaal binnen en begroet het publiek beleefd. Ergens dient iemand mij van repliek met een ‘Hallo’. Kalm stap ik op de persoon af en stel een vraag: ‘Hebben wij samen varkens gehoed?’ De zaal staat nu op scherp. ‘Tutoyeren doet u met uw vriendjes, maar wij spreken elkaar met u aan.’ Mijn directe aanpak stuit mensen wel eens tegen de borst, maar aan het einde van het optreden begrijpen ze het belang van goede omgangsvormen. Om daar te komen gebruik ik de horeca als metafoor. Dat werkt altijd, omdat we in Nederland zeventien miljoen horeca-experts hebben. Maar bij een simpele tafelschikking voor een zakendiner gaat 99,8 procent van de mensen in de fout.”



Er heerst in Nederland een soort angst om mensen met egards te behandelen.

Dat komt voort uit dat verschrikkelijke doe-maar-gewoon-complex.

Bent u onlangs nog verrast?

“Wie lacht niet, die de mens beziet. In feite ben ik elke dag verrast over onze soort. Mensen zijn het meest interessante spelgoed op aarde. Wat me van hen in negatieve zin verrast is arrogantie. Je ontdekt het bij mensen door te kijken hoe iemand de bediening in een restaurant behandelt. Neerbuijend? Dan begrijpt deze persoon niets van etiquette. Een voortreffelijk mens behandelt iedereen met respect, ongeacht rang of stand. Soms willen we wel, maar zijn we simpelweg vergeten hoe het moet. Maar ik koester hoop. In tijden van crisis komen de beleefdheidsvormen vanzelf terug. Mensen moeten weer moeite doen.”

Wat is uw eigen passie?

“Ik houd van juwelen. Vooral parels en edelstenen. Ik maak er sieraden van. Op een blauwe maandag verkoop ik zelfs wel eens

een exemplaar, maar de meeste geef ik het cadeau. Overigens, ook bij het dragen van juwelen fascineert de etiquette me. Het gaat zo vaak mis. Zelfs onze Hare Majesteit draagt haar broche consequent aan de verkeerde kant! Over het algemeen presenteren de Oranjes zich hoe het hoort, maar ze zijn eigenwijs. En dat mag. Blijf binnen de regels van etiquette vooral jezelf. Prinses Máxima draagt haar sierspeld overigens wel aan de goede kant.”

Wat is uw slechtste ervaring als spreker?

“Ooit moest ik iemand op korte termijn vervangen voor een lezing. Het was me onbekend hoeveel mensen er in de zaal zaten. Eerlijk is eerlijk, toen ik binnenkwam schrok ik. Ik keek in dertienhonderd gezichten. Dat was even schakelen. Ook op zo'n moment redden goede manieren je uit de brand. Wanneer je weet hoe je correct met mensen omgaat, brengt dat zelfvertrouwen. Ik laat me niet zomaar onder het vloerkleed stoppen. Als ik ergens binnen kom, dan maak ik ook écht een entree. Dat voelt een zaal. Zo liep het toch goed af.”

Als hotelier heeft u vast nog wel een tip voor de meetingwereld?

“Mijn tip geldt voor iedereen en lees je terug in mijn boodschap. Wil je in de meetingbranche sier maken bij je internationale gasten? Dan geldt hetzelfde als voor de hotellerie. Verdiep je in hun wereld. Ooit was Prins Albert van Monaco te gast in mijn hotel en ik wist niet hoe ik hem aan moest spreken. Hij is immers geen koninklijke hoogheid, ‘Altesse Royale’. Wat ik doe: de Franse ambassade bellen. Zo wist ik dat het ‘Monseigneur’ moest zijn. Maak gebruik van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Je kunt bij hen allerlei informatie opvragen. Het hoort bij hun werk.” ■



Willem Reimers

Willem Reimers (1947) komt uit een militair geslacht. Goede omgangsvormen werden er hij hem ingeramd. Ze hielpen hem uit te groeien tot één van de meest gerespecteerde hoteliers van Nederland. Anderen leerden Willem Reimers kennen door zijn scherpe optredens in de programma's 'Mijn tent is top' en 'Herrie in het hotel' in samenwerking met chef-kok Herman den Blijker. In 2005 richtte hij Reimers Hotel Consultancy op. Boeking: www.speakersacademy.nl

Tekst Jos Goossens | Beeld Cynthia Brandwijk