

Service with a Smile

Gastvrijheid bindt gasten



Met goede service maak je het verschil. Het is iets waar mensen voor terugkomen, het verhoogt de omzet en het vergroot het werkplezier van horecamedewerkers. Gastvrijheidstrainer Jaki Smith: "De kunst van goede service draait om passie. Het werkt inspirerend."

Tekst: Dorien Dijkhuis

Heeft het iets te maken met de crisis? De laatste tijd is service een veelbesproken onderwerp in de horeca. Iedereen lijkt het erover te hebben. Dat is een goede zaak, want service is een gastenbinder. En dat niet alleen. Met een hoog serviceniveau kunnen ondernemers ook het werkplezier van hun medewerkers verhogen én meer omzet genereren. Maar wat is dat eigenlijk, service? En is dat te leren?

"Ja!", zegt Smith. Met de serviceworkshops en gastvrijheidstrainingen van Service with a Smile traint zij medewerkers in goede service. Zo helpt zij horecaondernemers een maximale inzet, motivatie en prestatie van hun personeel te krijgen. "Iedereen kan leren een goede gastvrouw of gastheer te zijn."

Passie

Jaki Smith maakte al op jonge leeftijd

kennis met de horeca. Haar familie had verschillende restaurants in Engeland. Op haar zeventiende ging ze als 'silver service waitress' aan de slag bij de Talbot Inn, een van Englands meest gerenommeerde hotels. Het was een harde leerschool. Er golden strikte regels en er werden strenge eisen gesteld aan service. Toch werd haar passie voor service al veel eerder geboren. Toen ze twaalf was, gingen haar ouders met een

zakenrelatie uit eten in een superchique restaurant. Jaki mocht mee. Ze keek haar ogen uit. De luxe die de zaak uitstraalde, maakte dat ze zich nog kleiner voelde dan ze al was. “Ik vond het dood-eng. De rijen bestek naast mijn bord, het servet, de verschillende glazen, de stoel die aangeschoven werd, de kaart, de gerechten, ik wist niet hoe het allemaal hoorde. Ik voelde me er behoorlijk opgelaten. De ober die ons bediende voelde haarfijn aan hoe ongemakkelijk ik me voelde. Op een heel natuurlijke manier stelde hij mij op mijn gemak en leidde me door de kaart. Dat moment is me altijd bijgebleven. Ik denk dat mijn passie voor gastvrijheid daar is geboren. Daar leerde ik wat het inhoudt: gasten het gevoel geven speciaal te zijn.”

Over the top

Na verschillende banen in Engelse hotels en restaurants, vervolgde Jaki Smith haar carrière in Amerika. “Iedereen kent het vooroordeel over Amerikanen. Ik werd er meteen mee geconfronteerd. Kom je een horecazaak binnen, begint het personeel meteen met ‘Hi! How are you doing? Did you have a good day?’ Allemaal heel erg ‘over the top’ en heel anders dan ik gewend was in het veel gereserveerdere Engeland. Toch leerde ik al heel snel dat die positieve service, dat optimisme en die proactiviteit heel veel voordelen hebben. Daar leerde ik: hoe meer je erin stopt, hoe meer je eruit haalt. Hoe gepassioneerder je over je vak bent en hoe beter je het uitoefent, hoe meer je terugkrijgt. Dat geldt zowel voor omzet als voor positieve respons.” Toen ze terugkwam in Engeland opende zij een restaurant in Sussex dat tot ver in de omgeving bekend werd. Daar bracht ze alle ervaring die ze met service had opgedaan in de praktijk en trainde ze haar personeel in de kunst van goede service. Toen de liefde haar uiteindelijk in Nederland bracht, kwam van het een het ander. Ze had in de gastvrijheids-trainingen haar roeping gevonden en richtte haar bedrijf Service with a Smile op. Met Service with a Smile traint zij horecamedewerkers op het gebied van buitengewone service en goed gastheerschap. Omdat zij weet wat het belang is van goed getrainde medewerkers. Sinds kort traint ze ook managers en onder-

nemers om hun medewerkers zelf te kunnen trainen.

Mensenbusiness

“Alles draait om communicatie”, zegt Smith. “In elke branche gaat het erom hoe je communiceert en omgaat met je gasten. Maar in de horeca zeker. De horeca is tenslotte mensenbusiness. Service omvat zoveel meer dan een vriendelijke glimlach of een goed getapt biertje. Het zit hem in de manier waarop medewerkers mensen adviseren bij hun wijnkeuze, hoe ze omgaan met klachten, hoe ze mensen begroeten als ze binnenkomen of weggaan. Dat alles heeft met communicatie te maken: vraag je gasten hoe het gaat. Leer ze kennen. Zo werkt elke branche. Als je je klanten/gasten leert kennen en ze een goed gevoel geeft, bind je ze aan je. Met service kun je je geweldig onderscheiden. Mensen willen waar voor hun geld. Ze willen iets beleven. De gastheer of gastvrouw is degene die hun bezoek kan maken of kraken. Als mensen zich in jouw zaak niet speciaal voelen, dan gaan ze de volgende keer naar de buurman.”

Lichaamstaal

In haar workshops en trainingen gaat het er vooral om een servicebewustzijn te creëren bij horecamedewerkers. Dat doet Jaki Smith door middel van bijvoorbeeld een rollenspel over productkennis en klachtenafhandeling. Ook daarin staat communicatie centraal. De rollenspellen benadrukken bijvoorbeeld het belang van goede lichaamstaal en de manier waarop we communiceren en welk effect dat kan hebben. Service gaat trouwens niet alleen om de manier waarop medewerkers met gasten communiceren, maar ook om de wijze waarop de ondernemer of de manager met zijn medewerkers communiceert. Smith: “Betrokken medewerkers voelen zich verantwoordelijk en hebben meer plezier in hun werk. Dat stralen zij ook uit naar de gast. Stel jezelf als ondernemer de vraag: wat weten je medewerkers van je? Weten ze waar je voor staat en waarom je dat zo belangrijk vindt? Betrek medewerkers zoveel mogelijk bij de bedrijfsvoering. Geef ze verantwoordelijkheden en breng ze zoveel mogelijk productkennis bij. Betrokken en bevlogen medewerkers



Jaki Smith

verköpen veel beter. Je genereert er een grotere omzet mee.”

Het verschil maken

Uiteindelijk draait service vooral om passie, vindt Smith. “Ik houd van de horeca vanwege al die verschillende mensen die er in je zaak komen. Voor mij is service inspirerend. Als je mensen een goed gevoel kunt geven, dan krijg je daar zelf een goed gevoel voor terug. Ik heb, toen ik nog als serveerster in de horeca werkzaam was, wel eens een brief gekregen van mensen die ik in een restaurant bediend had. Om me te bedanken voor een geweldige avond. Dat is toch een fantastisch compliment? Dat geeft mij weer extra motivatie om mijn werk zo goed mogelijk uit te voeren. En om andere gasten ook weer zo’n speciale avond te bezorgen.”

“Een paar weken geleden was ik in Oostenrijk. We zaten in een klein gezellig café en wilden graag iets te knabbelen bij onze wijn. Maar dat had de eigenaar niet. Tien minuten later kwam een van zijn medewerkers uit de winterkou met een enorme zak pinda’s. De eigenaar had hem erop uitgestuurd die voor ons te gaan halen. Wij zijn toch allemaal dol op dat soort dingen? Dat iemand zich in onze wensen verdiept en ons een speciaal gevoel wil geven? Daarmee bracht die ondernemer de kern van service in praktijk: hij wilde het verschil maken voor zijn gasten en dat is hem gelukt.”

> [HorecaEntree](#) <