

1. Waarom heb ik dit gemodelleerd?

In mijn werk heb ik dagelijks te maken met gastvrijheid. Wanneer is gastvrij echt gastvrij, wat maakt het verschil dat het verschil maakt. Wanneer voelt een ontvangst als een warme deken, wanneer zie ik me als gast gezien en wanneer hoor ik me als gast gehoord. Gastvrijheid staat voor: "Hartelijkheid voor gasten, gul in 't onthalen. Dit komt voor in veel situaties. Met name in mijn branche horeca is er sprake van gastvrijheid. Op zich is het principe van gastvrijheid niet zo bijzonder of ingewikkeld. Bedenk een situatie waar je je heel welkom hebt gevoeld, bedenk hoe deze gastvrije persoon zich heeft gedragen en doe hetzelfde. Dit principe is goed te begrijpen, maar dit te vertalen naar goede concepten, dat organiseren en succesvol implementeren is een ander verhaal. Dit modelleringsverslag gaat over een klein onderdeel van gastvrijheid: de ontvangst. Ik heb een expert gemodelleerd die een meester is in het ontvangen van gasten en daardoor een gastvrijheidsgevoel oproept bij de ander en zichzelf. Ik heb de gastheer van restaurant Den Tol, Carl bereid gevonden als expert op te treden. Ik weet dat hij het vermogen heeft en het van "nature" toepast. Tevens heb ik hem een avond tijdens zijn werk kunnen observeren en heb vervolgens een interview kunnen afnemen.

Motivatie/aanleiding

Mijn keuze om gastvrijheid te modelleren komt voort uit kleine ergenissen. De belevingseconomie wordt steeds belangrijker, maar door de toenemende "efficiëntie" binnen bedrijven wordt je ook steeds meer geconfronteerd met onpersoonlijk en afstandelijk gedrag. De persoonlijke noot verdwijnt steeds meer.

De medewerkers aan de frontoffice, zoals bijv. een gastvrouw,

receptioniste of telefoniste zijn het visitekaartje van uw bedrijf. Zij kunnen het verschil maken door het persoonlijke contact met uw klant of gast.

Ik denk dat iedereen gastvrijheid in zich heeft maar zich niet bewust is van het effect op de ander. Het kan zo simpel zijn om met kleine dingen het gevoel te geven gastvrij te zijn.

2. Het doel van de techniek

Het doel van de techniek is om zoveel mogelijk mensen in contact te brengen met gastvrijheid en te laten ervaren wat het betekent om gastvrij te zijn en gastvrijheid te mogen ontvangen. M.a.w. een handleiding aan te reiken hoe men open, spontaan en oprecht gastvrij kan zijn.

3. Natte vinger schets

Voordat ik de expert heb gemodelleerd heb ik mezelf afgevraagd hoe ervaren onze gasten gastvrijheid en wat doe ik om gastvrij te zijn

- Ik hoor auto's op het grind of ik hoor het piepen van de deur
- Ik probeer zo snel mogelijk naar de deur te gaan voor ontvangst
- Ik laat in ieder geval merken dat ik ze zie
- Ik begroet de gasten met de volgende tekst: een goede middag/avond. Komt u binnen (dit zeg ik terwijl ze eigenlijk al binnen zijn)
- Om het einddoel (gastvrijheid) te halen zou ik bij drukte bij iedere binnenkomende gast meer rust moeten uitstralen.

4. Hoe weet jij dat de gebruiker het doel bereikt heeft?

Als ik hem of haar gasten zie ontvangen en ik merk van beide kanten een oprechte, spontane en open reactie. Ik zie bij beide oogcontact op gelijke hoogte en de afstand tussen beide is goed,

niet te ver weg en niet te dichtbij. De gebruiker van het doel ervaart een warm gevoel.

5. Overzicht van de techniek

Op weg naar gastvrijheid

1. Voorbereiding
2. Zie en voel de belangrijkheid van gastvrijheid
3. Signaleren
4. contact maken
5. Openingswoord of zin

6. De techniek per stap

6.1 Voorbereiding.

Je bent nog niet aan het ontvangen, maar je bent je aan het voorbereiden.

- Doe alsof je gasten gaat ontvangen
- Roep een beeld op van een binnenkomende gast. Dit kan een herinnerd beeld zijn of een geconstrueerd beeld. Vr of Vc
- Plaats de gast voor je en onderzoek hoe je de gast wilt aankijken. Zoek oogcontact wat voor jou het beste aanvoelt
- Maak een plaatje van een toetsenbord. Druk op de toets gastvrije ontvangst

Zintuiglijk specifiek voorbeeld

Ik ben in de ruimte waar de gasten ontvangen worden. Ik weet dat de deur zo open kan gaan en dat er ieder moment gasten binnen kunnen komen. Ik denk: nog snel even iets afmaken waar ik mee bezig ben. Ik hoor het geluid van een knappende openhaard, achtergrondmuziek en geroezemoes in de keuken. Ik voel een lichte spanning en ik denk: We gaan ontvangen. Ik plaats de gast recht voor me en kijk met beide ogen op gelijke ooghoogte. Ik heb

een toetsenbord in mijn hoofd met toetsen die ik aan en uit kan zetten. Ik zie het toetsenbord voor me en druk de knopjes die ik voor deze bezigheid nodig heb. De toets gastvrije ontvangst gaat aan. De toets privé omstandigheden gaat uit.

6.2 Zien en voelen van het belang van een gastvrije ontvangst.

- Zie en voel het belang van een gastvrije ontvangst. Kijk naar de gast, recht voor je op gelijke hoogte en voel er een sterk gevoel van belangrijkheid bij. ($Vc/e > K$
- Zie en voel het belang van een gastvrije ontvangst via jezelf naar de gast stromen. Ga rechtop staan, rechte rug en hoofd ietsje omhoog. Voel je kracht en zeg iets tegen jezelf wat bijdraagt aan een gastvrije ontvangst. Houd dit gevoel vast en laat de energie van jou naar de gast stromen. $Vc/e > K > Ad > K$
- Als extra kun je een beeld oproepen van het verdere verloop van de avond waarin de gast je een compliment geeft wat een zeker gevoel geeft. $Vc/e > Ah > K$

Zintuiglijk specifiek voorbeeld

Ik ben in de ruimte waar de gasten binnen komen. Ik ben nog druk met allerlei andere zaken, maar ik weet dat als ik de rust neem dit zal bijdrage aan een gastvrije ontvangst. Ik denk aan de gasten die zo komen en ik zeg tegen mezelf: een open, spontane, rustige en oprechte ontvangst draagt bij aan de positieve energiestroom voor de gast en voor mezelf. Ik voel drang om rustig te ontvangen, de gast recht aan te kijken en zeg tegen mezelf: Een goed begin is het halve werk. Ik zie mezelf rondlopen in het restaurant, voel het huiskamergevoel, hoor de complimenten en zie dat de gast het naar zijn zin heeft. Dat vooruitzicht geeft een goed gevoel

6.3 Signaleren van de gast

- Gebruik je auditieve kanaal. Maak in gedachten je oren groot.

Vc>Ac en Ah

- Roep een beeld op van je linkeroor, zet daar in gedachten een soort toeter op wat verbinding maakt met de deur waar de gast binnen komt. Vc> K
- Roep een beeld op van je rechteroor, maak dit oor groot, Je hoort de achtergrondmuziek, de gasten die al binnen zijn. Vc>Ac en Ah
- Roep het geluid op van een opengaande deur. Ah
- Zie de gast. Loop er naartoe, je armen langs het lichaam, je handen die naar buiten wijzen.
- Kijk naar de gast op gelijke ooghoogte. Vh
- Zeg in gedachten. Ik ben er voor jou met heel mijn aandacht.

Ad>K

Zintuiglijk specifiek voorbeeld.

Ik ben in de ruimte waar de gasten binnenkomen. Ik heb als het ware twee aparte oren. één oor gericht op het geluid van een opengaande of piepende deur. Ik maak met mijn linkeroor verbinding met de deur. Ik zie mijn linkeroor groter worden zodat het meer geluid kan opvangen en maak een tunnel richting de deur zodat ik alles hoor wat daar gebeurt. Mijn rechteroor laat ik in de ruimte waar de andere gasten zijn zodat ik stereo kan horen. Mijn auditieve kanaal is zo sterk getraind op het geluid van binnenkomst zodat het voor de gast heel gastvrij voelt dat ik er al sta om ze te ontvangen. Ik zie de gast nog voordat hij of zij mij gezien heeft. Ik voel dat ik in beweging kom.

6.4 Contact maken

- Wees benieuwd naar wie er binnenkomt. Eg
- Kijk met beide ogen op gelijke hoogte naar de gast. Eg
- Maak je ogen groter zodat je wenkbrauwen omhoog gaan.

- Voel je rustig en ontspannen. K
- Blijf kijken zodat de gast ook contact maakt met jou
- Voel de energie van de gast, kijk daar naar. $K > V_c$

Zintuiglijk specifiek voorbeeld

Ik zeg tegen mezelf: Ik ben heel benieuwd naar de gast die binnen is en wat stralen ze uit. Hoe is de state waarin zij binnenkomen. Ik loop recht op de gast af. Mijn armen zijn langs mijn lichaam en mijn handen hebben een open houding. Het ziet eruit alsof ik ze kan vangen. Ik kijk de gast recht aan op gelijke ooghoogte. Mijn ogen zijn opengesperd en mijn wenkbrauwen zijn opgetrokken. Dit is het teken: Ik zie je en gevoel van welkom gaat stromen. Doordat ik de gast recht aan kijk, krijg ik automatisch een blik terug. Daaruit lees ik wat mijn openingszin gaat worden. Ik voel een rustig en ontspannen gevoel in mijn onderbuik en weet: dit is goed. In gedachten zie ik de gast al aan tafel zitten in een geanimeerd gesprek.

6.5 Openingszin

- Haal diep adem en stap naar voren richting gast. Eg
- Houd je adem even vast, een paar seconden is genoeg. Eg
- Richt je aandacht op de gast. Neem een moment om de stroming van energie van jou naar de gast en omgekeerd te voelen. K
- Maak een beeld van je stem dat praat in een golfbeweging en wat hoger dan normaal. $V_c > A_c$
- Zeg je openingswoord of zin. Ah

Zintuiglijk specifiek voorbeeld

Ik kijk naar de gast en ik voel dat het belangrijk is dat ik als eerste praat. Ik haal diep adem en zeg met een uitnodigende blik. Een hele goede middag/avond. Ik hoor mezelf deze zin in adem

zeggen. Tevens hoor ik de hoogte van mijn stem. Dit is heel specifiek voor de opening. Mijn stem is hoog en ik praat in een soort golfbeweging. Mijn ogen zijn nog steeds opengesperd en mijn wenkbrauwen opgetrokken. Ik zeg een hele goede avond met de klemtoon op "hele". Ik zie en voel aan de reactie van mijn gast dat dit een geslaagde ontvangst is. Ik hoor mijn gast een tegenreactie geven en het ijs is gebroken. Alle facetten zijn aanwezig voor een goed verloop van de rest van de avond.

7. Criteria en metaprogramma's van de expert

Criteria

- aandacht voor de ander
- open,spontane houding
- oprechtheid
- passie (gedrevenheid, anderen naar het zin maken)

Metaprogramma's

- Naartoe
- Pro-actief
- Externe referentie
- Voldoet wel

8. Commentaar

De techniek werkt prima. Het is een eenvoudige maar effectieve manier om op een gastvrije manier mensen te ontvangen. Het kan in veel situaties worden gebruikt. Soms kan het zijn dat de gastheer/vrouw moeite heeft met het openzetten van zijn auditieve kanaal of te verlegen is om iemand recht in de ogen aan te kijken. Tevens kan het voorkomen dat iemand teveel afgeleid is door bijv. privé omstandigheden en niet voor de volle 100% met zijn aandacht bij de ander kan zijn.

9. De belangrijkste stap

De belangrijkste stap is naar mijn mening de vierde stap, contact maken met je gast. Het maken van oogcontact met een open, uitnodigende blik. Hierbij confronteer je je doelgroep sterk met het effect van hun gedrag en zorgt voor een duidelijke bewustwording van actie versus reactie. Het leuke is tijdens het maken van dit modelleringsverslag heb ik de doelgroep goed kunnen observeren tijdens een mini studie trip naar Ibiza. Overal waar we als gast kwamen heb ik duidelijk het effect gemerkt van een gastheer/vrouw die niet aankeek maar waarschijnlijk wel dacht gastvrij te zijn. Het grote verschil is dat het niet gastvrij voelt.

10. De relatie tussen de stappen

Bij de eerste stap is er een duidelijke bewustwording wat gastvrijheid met jou en de ander doet. Dit gegeven helpt om de volgende stap te nemen en om je beter te kunnen inleven in hoe doe je gastvrijheid. Dit inleven versterkt je auditieve, kinestetische en auditieve kanalen zodat je scherp bent op alles wat er om je heen gebeurt. In de eerste 3 stappen wordt de basis gelegd om stap 4 en 5 goed te kunnen doorlopen

Relatie tussen de stappen

Stap 1. Voorbereiding. Bewustzijn van het effect van jouw aanwezigheid

Stap 2. Inleven. Wat en hoe doe je gastvrijheid? Jezelf afvragen wat doet dat voor de ander en wat doet dat voor mij. Verbinding leggen tussen het onderwerp, de gast en jezelf.

Stap 3. Waarnemen, voorbereiding op stap 4.

Stap 4. Goed contact leggen. Rapport maken. Dit rapport is nodig om tot wederzijds samenzijn te vergemakkelijken

Stap 5. De voor dat moment afrondende stap om af te stemmen wat het vervolg gaat worden en rapport te behouden

11. Hindernissen bij de doelgroep

Als doelgroep neem ik personen die werkzaam zijn in de horeca en een actieve rol hebben als gastheer of als gastvrouw. Tevens kan dit een doelgroep in opleiding zijn als aankomend gastheer of gastvrouw. Bij deze doelgroep verwacht ik de volgende hindernissen.

Algemeen: Hij of zij beschikt niet over de genoemde metaprogramma's

Oplossing: Trainen op activeringsvragen

Stap 1

Probleem:

Je kan geen rust vinden om je voor te bereiden.

Oplossing: Wat heb je nodig om rust te vinden. Meerdere hulpbronnen nodig. Circle of excellence. Bij een enkele hulpbron anker plaatsen voor rust.

Stap 2.

Probleem: Het lukt niet om de associëren in een moment dat jij als gast ontvangen werd.

Oplossing: Communiceren met dat deel in jezelf wat niet wil. Als associëren lastig is, probeer te dissociëren.

Probleem: Moeite met verplaatsen in de ander.

Oplossing: 1ste, 2de en 3de waarnemingspositie

Probleem: Je hebt moeite met het voelen van het belang van het onderwerp

Oplossing: Begeleiden naar het kinesthetische deel met handbewegingen (K) en interne toestand uitvragen.

Stap 3.

Probleem: Bij het signaleren kan er geen keuze gemaakt worden of nog even door gaan waar je mee bezig was of al focussen op binnenkomst.

Oplossing: Communiceren met je delen over mate van belangrijkheid.

Probleem: Moeite met auditieve kanaal aanzetten

Oplossen: zoeken naar een referentie-ervaring

Stap 4.

Probleem: Het lukt niet om contact te maken.

Oplossing: Als angst en/of onzekerheid meespelen reframing op de levenslijn of een reimprinting

Stap 5.

Probleem: De juiste woorden komen niet.

Oplossing: Laat hem of haar naar een referentie-ervaring gaan waarin hij/zij zeer goed wist wat te zeggen.

Esseline Dorrestijn

info@plasmolensehof.nl