

**Met gasten communiceren.**

**Omgangsregels.**

Goed omgaan met gasten zorgt voor een plezierig contact. En dat zorgt voor plezierig werk. Maar wat verstaan we onder goed omgaan met gasten, want iedereen denkt daar toch anders over.

Zoek nu op het internet naar sites waar staat omschreven welke omgangsregels met gasten of omgangsregels en in het algemeen zijn te vinden. Noteer deze omgangsregels, en maak daarbij onderscheidt in wat je wel moet doen bij gasten en wat je vooral niet moet doen bij gasten. Geef ook aan wat je van elke regel vindt. Gebruik hiervoor de volgende tabel.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Omgangsregel** | **Wat moet je wel doen bij gasten** | **Wat moet je vooral niet doen bij gasten** | **Wat vindt jij van deze regel** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Je krijgt zelf in je dagelijkse leven ook te maken met gastheren en gastvrouwen, bijvoorbeeld als je gaat stappen. Je ontmoet dan de buschauffeur als je met de bus reist, de barkeeper die je drankjes brengt en dergelijke. Geef nu in de volgende tabel aan welke 10 situaties jij in het dagelijkse leven tegen komt waarbij je te maken hebt met gastvrouwen of gastheren. Geef daarbij kort aan of je vond dat de gastheer of gastvrouw het volgens jou goed heeft gedaan of onbehoorlijk.

|  |  |
| --- | --- |
| **Situatie** | **Hoe was jou ervaring (goed / niet goed)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Een goede gastheer of gastvrouw geeft de gast een goed gevoel. Van wie krijg jij een goed gevoel?

*……………………………………………………………………………………………………………*

*……………………………………………………………………………………………………………*

*……………………………………………………………………………………………………………*

**

Kijk eens met jou klasgenoten of er overeenkomsten zijn of dat jullie het allemaal met elkaar eens zijn. Je mag hier ook met elkaar over discussiëren.

Maak na afloop met elkaar een top tien van goed gastheerschap/gastvrouw schap.

1. …………………………………………………………………………………………………
2. …………………………………………………………………………………………………
3. …………………………………………………………………………………………………
4. …………………………………………………………………………………………………
5. …………………………………………………………………………………………………
6. …………………………………………………………………………………………………
7. …………………………………………………………………………………………………
8. …………………………………………………………………………………………………
9. …………………………………………………………………………………………………
10. …………………………………………………………………………………………………

Je weet nu hoe het zou moeten, maar lukt het altijd in de praktijk ook? Als je eerlijk bent zal je moeten toegeven dat het niet altijd lukt. Soms ben je al boos voor je een gast tegen komt, dan lukt het ook niet altijd. Dit geldt voor iedereen, en daar hoef je je ook niet voor te schamen.

**Behoeften en wensen van gasten.**

Je weet nu hoe je in het algemeen met gasten om hoort te gaan. Maar elke gast is ander. Je weet natuurlijk al dat er verschillende typen en soorten gasten zijn. En waarschijnlijk heb je zelf al bedacht dat je niet op elke gast hetzelfde hoeft te reageren. Maar wat moet je dan wel? Vaak is het een gevoel dat je hebt als je met een gast te maken krijgt. En mocht het dan toch nog mis gaan, dan kun je altijd nog je excuses maken.

**Type/soort gast, hoe wil hij/zij behandeld worden?**

Correcte bediening, eten snel op tafel, rekening snel klaar, mogelijkheid om de rekening te betalen, kort vriendelijk praatje. En zo zijn er nog veel voorbeelden te noemen.

**

Je hebt zelf een idee hoe je een gast moet behandelen, maar denkt de gast hier ook zo over. Om dit echt goed te weten te komen zou je eens een aantal gasten moeten benaderen en de vragen gaan stellen over hoe zij behandeld willen worden en waarom zij dat zo willen.

Een simpele vraag van een gast die naar toilet wil kun je verschillende beantwoorden. Je vraagt dan niet nog eens of de gast naar het toilet wil, maar wijst de weg of je loopt een stukje mee.

Het is ook belangrijk om te weten wat de gast wil, wat er aan de hand is, en hoe wil de gast behandeld worden. Het humeur of het weer kan een grote invloed hebben op de gast, let daar ook goed op.

**Communicatievoorzieningen.**

Je weet welke communicatievoorzieningen bij de bedrijven aanwezig zijn en hoe ze gebruikt worden. Het is alleen de vraag of alle communicatievoorzieningen wel zo goed zijn om altijd maar te gebruiken. Soms is het beter om naar elkaar toe te lopen en dan door middel van een gesprek met elkaar te communiceren. Je voorkomt dan dat er misverstanden optreden of dat mensen boos worden omdat ze het verkeerd begrijpen.

Ook kun je gepast reageren op vragen die gasten aan jou stellen als je aan het werk bent.

**

Probeer van de volgende communicatiemiddelen aan te geven wanneer jij het verstandig vindt om die te gebruiken. Vergelijk daarna met enkele klasgenoten of zij er ook zo over denken.

|  |  |
| --- | --- |
| **Communicatiemiddel** | **Verstandig om te gebruiken voor:** |
| GSM 🡪 bellen |  |
| GSM 🡪 berichtje versturen |  |
| GSM 🡪 WhatsApp |  |
| 27 MC |  |
| Mobilofoon |  |
| Een gesprek voeren door bij elkaar te gaan staan of zitten |  |