

**Gasten corrigeren.**

Je hebt al eens geleerd hoe je met gasten moet communiceren. We zijn er toen ook van uit gegaan dat je altijd beleefd moet zijn, omdat de gast betaald om een plezierige dag te beleven. Maar je zult ook wel eens in een situatie terecht komen dat de gast iets doet dat niet mag of zelfs verboden is. Ook dan is het belangrijk om op de juiste manier te reageren zodat je de gast wel corrigeert, maar niet onnodig boos maakt omdat je de gast beledigt.

**Hoe ontstaat een probleem?**

De gast doet iets dat niet mag of verboden is. Jij ziet dit en een onderdeel van jouw werk is dat je er voor zorgt dat de gasten zich netjes aan de regels houden. Dus nu moet je ingrijpen om er voor te zorgen dat het op zijn minst niet meer gebeurt, maar nog beter dat de gast herstelt wat hij verkeerd heeft gedaan.

Beschrijf nu eens stap voor stap wat je in deze situatie ziet en wat jij dus als werknemer moet doen om de gast te wijzen op zijn verkeerde gedrag en hoe de gast dit eventueel kan herstellen.

**

|  |  |
| --- | --- |
| **Stap** | **Actie** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Ga nu samen met enkele klasgenoten kijken of zij dezelfde stappen hebben genomen als jij. Blijkt nu dat zij een andere volgorde hebben genomen of dat zij het anders hebben gedaan. Bespreek nu met elkaar wat de beste methode is geweest.