

Het verwelkomen van een bezoeker aan de receptiebalie.



Benodigheden

Een receptiebalie met daarop een telefoon, informatiefolders, een reserveringsboek en/of een computer.

Beginsituatie

De receptioniste is bezig een opmerking in het reserveringssysteem te schrijven.

Werkwijze

- Reageer op het geluid van een aankomende gast.**
 Een goede luisteraar hoort wanneer er iemand arriveert. Meestal ben je met iets anders bezig terwijl er een gast aankomt. Je ogen en je gedachten concentreren zich daarop. Je oren kunnen op dat moment andere geluiden opnemen. Je kiest (als je het gewend bent onbewust) of je op die geluiden reageert. Op de meeste geluiden zul je niet reageren. Op een aankomende gast moet je natuurlijk wel reageren. Je controleert dan even met je ogen of je oren gelijk hebben of dat er iemand anders aankomt. Misschien je chef?
- Kijk de gast aan en knik vriendelijk.**
 Het maken van oogcontact is in Europa, Amerika en Australië heel belangrijk. Als je gaat praten terwijl je iemand niet aankijkt kan dat misschien beledigend, maar zeker onverschillig overkomen. Je bent professioneel als je oogcontact maakt met de gast.
- Heet de gast vriendelijk welkom als hij voor je staat.**
 Het kan zijn dat er een rijtje voor je balie ontstaat. Probeer dan toch bij het aankomen van een nieuwe gast een knikje te geven en even oogcontact te maken. Het gevoel gezien te zijn is erg belangrijk voor een gast. Ondertussen help je rustig degene waar je mee in gesprek bent.
 Als je de gast welkom heet kun je zeggen: 'Goedemorgen mevrouw (of meneer), welkom bij...'. Natuurlijk hangt het van de huisstijl af van de organisatie waarvoor je werkt. Het kan zijn dat in de huisstijl staat 'Hartelijk welkom meneer (of mevrouw) namens, ik ben.....'. Deze richtlijnen kunnen per bedrijf anders zijn.
 Als er geen huisstijl voorgeschreven is kun je de welkomzin ook (vriendelijk) variëren, dat maakt je optreden persoonlijker.
- Vraag de gast vriendelijk wat je voor hem/haar kunt betekenen.**
 Soms schrijven de richtlijnen van het bedrijf een snellere stijl voor: 'Goedenavond, kan ik voor u een kamer reserveren?' komt voor in een hotelketen. 'Goedenavond, heeft u een tafel gereserveerd?' bij een restaurantketen. Deze directe aanpak heeft voordelen bij een zakelijke aanpak.

Tips

Het helpt als je geïnteresseerd bent in mensen. Je doet je werk dan beter. Je kunt bijvoorbeeld geïnteresseerd zijn in waar men vandaan komt (te horen aan de taal met accent, of een dialect, dat mensen spreken). Je kunt geïnteresseerd zijn in hun beroep (zakelijke kleding, modieuze kleding). Interesse maakt je oplettendheid groter en ook je mensenkennis. Beide zijn van grote waarde voor je functie.

Resultaat

Het verwelkomen van een gast aan de receptiebalie is goed als er:

- direct op de aanwezigheid van de gast gereageerd wordt;
- zichtbaar oogcontact met de gast is;
- de toon van praten vriendelijk is.