

tempo-team



Het Nationale Gastvrijheidsonderzoek

Gastvrijheidsbeleving in de horeca en catering



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Verantwoording	5
3. Een recept voor gastvrijheid	6
4. Wat is gastvrijheid?	9
5. Wat zijn onderscheidende aspecten van gastvrijheid?	10
6. Aan welke eisen moet het personeel voldoen om gastvrijheid uit te stralen?	15
7. Wat is de grootste ergernis van gasten in hun beleving van gastvrijheid?	16
8. Wat is de gouden gastvrijheidstip?	19
9. De opvallendste resultaten per sector	20
10. Hoe werkt gastvrijheid bij Tempo-Team?	22

I. Voorwoord

Hoe vaak hoort u het woord 'ober' eigenlijk nog? Ik vrijwel nooit meer - en dan ben ik toch regelmatig te gast in hotels en restaurants. Tegenwoordig is het meestal 'meneer' of 'mevrouw'. Beleefd, daar niet van, maar een exclusieve aanspreekvorm is het niet. Dat zegt iets over de uitstraling van de horeca- en cateringbranche. Over de authentieke waarden van deskundigheid en kwaliteit die zo belangrijk zijn voor de beleving van gastvrijheid. Zouden gasten die niet meer in de dienstverlening herkennen?

In vrijwel alle horeca- en cateringbedrijven is de overtuiging aanwezig dat gastvrijheid het hart is van de dienstverlening. Tegelijkertijd groeit het besef dat er verbeteringen nodig zijn om gastvrijheid z'n glans te laten behouden. Maar waar begin je en hoe moet dat? Tempo-Team wil daar graag over meedenken. In de horeca- en cateringbranche zijn we marktleider in flexibele arbeid en 'passie voor vakmanschap' hebben we net als bedrijven in de branche hoog in het vaandel. De horeca en catering is een branche van aanpakkers. Wat wij daaraan toevoegen, is onze expertise op het gebied van professionals in hun beroepsontwikkeling.

Daarom nam Tempo-Team het initiatief voor het Nationale Gastvrijheidsonderzoek. In dit boekje leest u de resultaten. De mooiste uitkomst is wat mij betreft de ontdekking dat gastvrijheid blijkt te bestaan uit 18 componenten. Gastvrijheid is dus niet langer een abstract begrip, maar een concreet doel dat voor een groot deel meetbaar is. U leest wat collega's uit de branche én gasten vinden van gastvrijheid. Door hun antwoorden met elkaar te vergelijken, krijgt u de ingrediënten aangereikt waarmee u uw eigen recept van gastvrijheid kunt samenstellen. Eet smakelijk! Eh... ik bedoel: veel leesplezier!

*Maarten Poels,
Branchemanager Horeca en Catering, Tempo-Team*



2. Verantwoording

Het Nationale Gastvrijheidsonderzoek in de horeca- en cateringbranche is op initiatief van Tempo-Team uitgevoerd door INTERVIEW•NSS. Het branchebrede onderzoek had als doel om in kaart te brengen wat horeca- en cateringondernemers en hun gasten verstaan onder gastvrijheid, hoe zij gastvrijheid ervaren en welke verbeterpunten zij zien voor de toekomst.

In totaal werkten er 464 ondernemers en 553 gasten mee aan het onderzoek. Zij gaven antwoord op ondermeer de volgende vragen:

- Wat verstaat u onder gastvrijheid?
- Aan welke eisen moet het personeel voldoen om gastvrijheid uit te stralen?
- Wat is de grootste ergernis van gasten als het gaat om gastvrijheid?
- Wat is uw gouden gastvrijheidstip?

Het onderzoek vond plaats van 18 mei tot en met 15 juni 2007. Via telefoon en internet werden vragen gesteld over de gastvrijheid in vijf sectoren:

Horeca

- 1) Hotellerie
- 2) Restaurants

Catering

- 3) Bedrijfs catering (bedrijfsrestaurants)
- 4) Party- & eventcatering (cateringonderdelen op feesten en evenementen)
- 5) Leisurecatering (cateringonderdelen in stations, stadions, concertzalen, attractieparken, dierentuinen, vakantieparken, enzovoort)

Steekproefomvang per sector:

	ONDERNEMINGEN	GASTEN
HORECA	n = 231	n = 445
Hotellerie	n = 110	n = 181 n = 122 (privébezoek) n = 59 (zakelijk bezoek)
Restaurants	n = 121	n = 264 n = 200 (privébezoek) n = 64 (zakelijk bezoek)
CATERING	n = 233	n = 437
Bedrijfs catering	n = 67	n = 124
Party- & eventcatering	n = 92	n = 155
Leisurecatering	n = 74	n = 158

3. Een recept voor gastvrijheid

Wie te gast is in een hotel, restaurant, op een feest of evenement, voelt vaak haarfijn aan of er een gastvrije sfeer heerst. Dat gaat bijna vanzelf en het gebeurt bijvoorbeeld ook al bij het halen van een broodje in de kiosk op het station.

De meesten weten ongeveer waar hun beleving van gastvrijheid mee te maken heeft, maar het is toch vooral een kwestie van gevoel. Want hoe concreet is het begrip 'gastvrijheid' eigenlijk? Is het meetbaar en kun je rationeel vaststellen of het ergens gastvrij is? Voor ondernemers in de branche zijn dit interessante vragen. Immers: de antwoorden bieden mogelijkheden om de beleving van gastvrijheid gericht te beïnvloeden.

De grote uitdaging in het Nationale Gastvrijheidsonderzoek was dan ook om erachter te komen of het begrip gastvrijheid in concrete componenten valt op te delen. Zoals een recept is opgebouwd uit ingrediënten.

En wat blijkt? Zo'n recept bestaat! De spontane antwoorden die de geïnterviewden gaven op de vraag wat zij onder gastvrijheid verstaan, zijn samen te vatten in componenten: de ingrediënten van gastvrijheid. Sommige daarvan kunnen nauwkeurig worden afgewogen, zoals snelheid en bereikbaarheid. Andere, waaronder vriendelijkheid en toewijding, blijven een kwestie van gevoel. Vergelijk het maar met een *liter* bouillon en een *handje* peterselie. Een recept vermeldt precies af te passen hoeveelheden, maar laat ook ruimte voor de hand van de meester om er een unieke creatie van te maken.

Gastvrijheid is...

Vriendelijk personeel

Goede omgangsvormen

Tijd nemen voor de gast

Personeel met passie en toewijding

Aankleding, ambiance

Personeel met kennis van zaken

Product dat aan de verwachting voldoet

Een schone opgeruimde locatie

Snelheid van bediening

Een goed prijs-kwaliteitverhouding

Mogelijkheid tot aanpassen van product aan wensen gast

*Je ergens thuis voelen***

Een goed bereikbare locatie

*Gasten welkom heten***

*Verse producten**

*Niet voor alles hoeven te betalen**

*(Voedsel)veilige producten**

Imago van de onderneming

*wordt alleen door gasten genoemd

** wordt alleen door horeca- en cateringondernemers genoemd





WAT VERSTAAT U ZOAL ONDER GASTVRIJHEID SPECIFIEK IN <DEELBRANCHE>?

	RESTAURANT	HOTEL	BEDRIJFSCATERING	PARTY & EVENT	LEISURE
GOEDE OMGANGSVORMEN	63	57	74	66	58
TIJD VOOR GAST	55	56	53	54	52
VRIENDELIJK	42	28	44	27	42
TOEWIJDING, PASSIE, INTERESSE	21	22	18	21	27
THUIS VOELLEN	19	31	17	8	10
MOGELIJKHEID AANPASSEN PRODUCT	14	10	18	23	11
KENNIS VAN ZAKEN	12	14	2	21	18
PRODUCT BEANTWOORDT AAN VERWACHTING	12	23	14	17	15
WELKOM	11	7	9	3	24
SNELHEID	8		4	2	2
PRIJS-KWALITEIT	7	4	2	2	2
AANKLEDING, AMBIANCE	6	9	9	13	12
BEREIKBAARHEID	3	4	2	7	12
SCHOON EN OPGERUIMD	3	4	2	7	12

Basis: alle bedrijven (restaurant n=121, hotel n=110, bedrijfscatering n=67, party & event n=92, leisure n=74)

4. Wat is gastvrijheid?

- Goede omgangsvormen, tijd voor de gast en vriendelijkheid blijken de belangrijkste aspecten van gastvrijheid
- Gasten vinden aankleding en ambiance belangrijker dan tijd voor de gast

Ondernemingen in de branche vinden goede omgangsvormen van het personeel het belangrijkste aspect van gastvrijheid. Dat blijkt uit de spontane antwoorden op de vraag wat ze onder gastvrijheid verstaan. Tijd voor de gast volgt kort daarna; vriendelijkheid van het personeel is een goede derde.

In de hotellerie vindt men het belangrijker dat gasten zich thuis voelen dan in de andere sectoren. In de leisurecatering draait het ook om het welkom heten en een schone opgeruimde locatie.

Bij gasten staat vriendelijkheid van het personeel bovenaan. Goede omgangsvormen komt op een tweede plaats, gevolgd door aankleding en ambiance. Tijd voor de gast noemen ze pas als vijfde. Gasten van bedrijven in de cateringbranches noemen goede omgangsvormen minder vaak dan in andere sectoren. In het bedrijfsrestaurant vinden ze het belangrijk dat het schoon is, dat het product vers is en aangepast kan worden aan eigen wensen. Bereikbaarheid van de locatie telt met name voor gasten van party- & eventcatering.

Philip van Zuylen van Nijevelt, directeur attractiepark Duinrell:

'Gastvrijheid gaat vaak om kleine dingen die mensen écht raken. In ons park is dat hoogste prioriteit. Als een medewerker tegen een collega zegt "Neem jij dit even over, want ik ben bezig voor een gast", hoeft hij of zij dat niet verder uit te leggen. Gastvrijheid kun je leren, maar het moet ook in je bloed zitten. Daar selecteren we medewerkers op. Mijn stelregel is dat de zeventig procent die van nature gastvrij is, de dertig procent die daar wat hulp bij nodig heeft, vanzelf meetrekt.'

'Kleine dingen die écht raken'

Arco Buijs, directeur NH Hoteles Benelux, Engeland en Afrika:

'De basis voor een thuisgevoel ligt in de hardware: goede en moderne faciliteiten en de juiste spullen op de juiste plek. Maar wij kijken verder dan het kastje en het bed. Zo kunnen gasten met NH Pillowzzzz hun favoriete kussen kiezen en vrouwelijke reizigers gebruikmaken van de speciale NH Women Style kamers. Van gasten die regelmatig terugkomen, onthouden we tal van persoonlijke voorkeuren. Dat is de software van onze dienstverlening en het personeel vervult daarin een sleutelfunctie.'

'Verder kijken dan het kastje en het bed'

5. Wat zijn onderscheidende aspecten van gastvrijheid?

- Prijs-kwaliteitverhouding scoort nu opvallend hoog
- Gasten kiezen ook voor goede omgangsvormen en passie

Als horeca- en cateringondernemers kunnen kiezen uit een lijst met 16 aspecten die gastvrijheid bepalen, dan vinden ze alle aspecten ongeveer even belangrijk. Bij gasten die dezelfde lijst voorgelegd krijgen, zijn de verschillen groter. Opvallend is dat ze prijs-kwaliteitverhouding nu veel vaker noemen dan als ze niet gestuurd worden in hun antwoord.

Uit deze lijst van 16 aspecten stelden horeca- en cateringondernemers een top-3 samen waarvan zij denken dat die het meest onderscheidend zijn in de beleving van gastvrijheid.

Hans Rijnierse, CEO Sodexho Benelux:

'Nederlanders zijn geen dienstverleners pur sang, zoals bijvoorbeeld de Aziaten. De essenties van het Oosten moeten we naar Europese leest vertalen. Wij zeggen altijd: "Er moet koffie door de aderen stromen!" En dat betekent helemaal niet altijd ja knikken, maar nu is er echt te weinig aandacht voor service. Topservice is een unique selling point! Mijn gouden tip? Passie en betrokkenheid begint bij de leiding, die moet een lichtend voorbeeld zijn. Als je iets wilt laten gebeuren, begin je bij jezelf.'

'Er moet koffie door de aderen stromen!'

In alle sectoren wordt prijs-kwaliteitverhouding genoemd. Bij restaurants en bedrijfscatering staat dit zelfs bovenaan. Dit is opmerkelijk aangezien ondernemers prijs-kwaliteit nauwelijks spontaan noemen als belangrijk aspect van gastvrijheid. Als manier om zich te onderscheiden, hechten ze er klaarblijkelijk wel veel waarde aan. Vriendelijk personeel wordt in drie van de vijf sectoren een onderscheidend aspect genoemd. De aankleding en ambiance is met name in de leisurecatering bepalend voor het onderscheidend vermogen. In de party- & eventcatering is dat flexibiliteit. Versheid van producten speelt een rol bij bedrijfscaterers.

Vervolgens kregen ondernemers de vraag voorgelegd welke top-3 hun gasten vermoedelijk zouden samenstellen. Prijs-kwaliteit wordt dan in alle branches, behalve leisurecatering, als eerste genoemd.

En wat vinden de gasten zelf? Ook aan hen werd gevraagd een top-3 samen te stellen uit de lijst van 16. Wat betreft prijs-kwaliteit denken ze er vrijwel net zo over als de ondernemers zelf. Ze noemen echter ook goede omgangsvormen en passie; aspecten die bij ondernemers niet in de top-3 staan. Bij de vraag is onderscheid gemaakt naar zakelijk of privébezoek van een hotel of restaurant. Opvallende uitkomst is dat prijs-kwaliteit bij privébezoek op de eerste plaats komt, terwijl bij zakelijk bezoek goede omgangsvormen en passie het meest onderscheidend worden gevonden.



Sander Allegro, directeur Allegro INNOvations:

'Inhoudelijke professionaliteit is niet zoveel waard als de gastheer onvriendelijk is. Maar dat kun je niet zo makkelijk zeggen, dus vertalen gasten hun ongerief naar tastbare zaken, zoals lange wachttijden. Tegen ondernemers zeg ik altijd: Práát gewoon eens met je gasten! En dan niet over wat goed gaat, maar juist over wat nog verbeterd kan worden. Doe datzelfde ook bij je personeel. Als ondernemer moet je niet alleen gebruikmaken van hun handen, maar ook hun hoofd aanspreken.'

'Práát gewoon eens met je gasten'

Het onderscheidend vermogen van gastvrijheid

Top-3: onderscheidend vermogen volgens ondernemers

Op welke aspecten die gastvrijheid bepalen denkt u dat u zich als bedrijf het meest kunt onderscheiden ten opzichte van concurrenten? Ondernemers stelden onderstaande top-3 samen.

	1.	2.	3.
RESTAURANT	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL	AANKLEDING, AMBIANCE
HOTEL	TIJD VOOR GAST	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL
BEDRIJFSCATERING	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL	VERSHEID VAN PRODUCTEN
PARTY- & EVENT CATERING	FLEXIBILITEIT	PRIJS-KWALITEIT	VERWACHTINGEN BEANTWOORD/ OVERTROFFEN
LEISURECATERING	AANKLEDING, AMBIANCE	TIJD VOOR GAST	PRIJS-KWALITEIT

Top-3: onderscheidend vermogen gasten (volgens ondernemers)

In dit onderzoek worden ook gasten ondervraagd. Hoe denkt u dat die top-3 eruit ziet?

	1.	2.	3.
RESTAURANT	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL	VOORKOMEND, GOEDE OM-GANGSVORMEN
HOTEL	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL	AANKLEDING, AMBIANCE
BEDRIJFS-CATERING	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL	VERSHEID VAN PRODUCTEN
PARTY- & EVENT-CATERING	PRIJS-KWALITEIT	VRIENDELIJK PERSONEEL	VERSHEID VAN PRODUCTEN
LEISURE-CATERING	VRIENDELIJK PERSONEEL	PRIJS-KWALITEIT	AANKLEDING, AMBIANCE

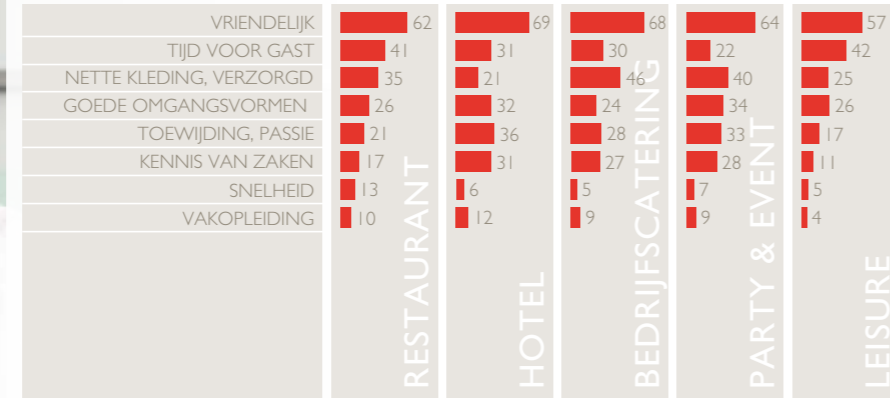
Top-3: onderscheidend vermogen volgens gasten

Op welke aspecten die gastvrijheid bepalen denkt u dat een <deelbranche> zich het meest kan onderscheiden t.o.v. concurrenten?

	1.	2.	3.
RESTAURANT (PRIVE)	PRIJS-KWALITEIT	TOEWIJDING, PASSIE	VRIENDELIJK
RESTAURANT (ZAKELIJK)	VOORKOMEND, GOEDE OM-GANGSVORMEN	TOEWIJDING, PASSIE	PRIJS-KWALITEIT
HOTEL (PRIVE)	PRIJS-KWALITEIT	TIJD VOOR GAST	VOORKOMEND, GOEDE OM-GANGSVORMEN
HOTEL (ZAKELIJK)	TOEWIJDING, PASSIE	VOORKOMEND, GOEDE OM-GANGSVORMEN	PRIJS-KWALITEIT
BEDRIJFS-CATERING	PRIJS-KWALITEIT	VERSHEID VAN PRODUCTEN	SNELHEID
PARTY- & EVENT-CATERING	TOEWIJDING, PASSIE	PRIJS-KWALITEIT	AANKLEDING, AMBIANCE
LEISURE-CATERING	PRIJS-KWALITEIT	SCHOON, OPPERUIMD	TOEWIJDING, PASSIE



AAN WELKE EISEN MOET UW PERSONEEL VOLDOEN OM ERVOOR TE ZORGEN DAT UW GASTEN ZICH GASTVRIJ ONTHAALD VOELEN?



Basis: alle bedrijven (restaurant n=121, hotel n=110, bedrijfscatering n=67, party & event n=92, leisure n=74)

Thérèse Boer,
president Gastvrijheidsgilde:

'Gastvrijheid is een managementprobleem in plaats van een personeelsprobleem. Personeel kun je kneden. Ik pleit dan ook voor een gastvrijheidsbijbel in ieder bedrijf. Dan kan je aan de hand daarvan het personeel concreet instrueren, controleren en feedback geven. Goede instructie is essentieel. In de huidige horecaopleidingen ligt het accent op kennis. Ik denk dat daar een stuk psychologie bij moet komen. Een goed gastheer kent zijn gasten en heeft levenservaring.'

'Een goed gastheer kent zijn gast'

6. Aan welke eisen moet het personeel voldoen om gastvrijheid uit te stralen?

- *Vriendelijkheid van personeel staat bovenaan bij ondernemers*
- *Goede omgangsvormen scoort ook hoog bij gasten*

Bij de beleving van gastvrijheid speelt het personeel een belangrijke rol. Zij zijn het gezicht van de onderneming, de ambassadeurs van gastvrijheid. Welke eisen stellen horeca- en cateringondernemers aan hun personeel? Vriendelijkheid, nette kleding en tijd hebben voor gasten worden vooral genoemd. Al telt de eis van nette kleding duidelijk minder zwaar in de hotellerie en leiscatering.

Gasten vinden vriendelijkheid ook belangrijk, maar hechten over het algemeen iets meer waarde aan goede omgangsvormen. Kennis van zaken staat bij gasten in de top-3, terwijl we het bij ondernemers pas op een zesde plaats terugvinden. Snelheid van bediening speelt in de bedrijfscatering een belangrijkere rol dan in de andere sectoren.

Als ondernemers 100 punten mogen verdelen over een lijstje met personeelseisen, dan krijgen de sociale vaardigheden (tijd en aandacht voor de gast, vriendelijkheid, toewijding en passie, goede omgangsvormen) in alle sectoren de meeste punten. Daarna volgen praktische kennis en snelheid van bediening. Gasten denken daar in het algemeen hetzelfde over.

Bartel Geleijnse,
directeur ROI Financials BV:

'Het is raar dat gastheren altijd zo "zichzelf moeten blijven." Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg? In Nederland betekent dat meestal niet veel goeds. Gastvrijheid is juist één groot toneelstuk. En een goed acteur legt daarbij altijd iets van zichzelf in zijn rol. Als je vooral gewoon wilt doen, dan ben je toch niet bezig je te onderscheiden? Een succesvolle onderneming leeft zich maximaal in in zijn gasten en de diversiteit daarvan. Welke verwachting creëer je als onderneming en wat lever je?'

'Welke verwachtingen creëer je en wat lever je?'

7. Wat is de grootste ergernis van gasten in hun beleving van gastvrijheid?

- **Gebrek aan snelheid** is volgens ondernemers de grootste ergernis van gasten
- Gasten storen zich het meest aan **slechte omgangsvormen**

Horeca- en cateringondernemers denken dat hun gasten zich het meest storen aan gebrek aan snelheid, onvriendelijk personeel, slechte omgangsvormen, te weinig tijd en aandacht en een gebrek aan toewijding en passie. Gebrek aan snelheid wordt minder vaak genoemd in de hotellerie en leisurecatering. Ondernemers in deze twee sectoren, en met name leisurecatering, verwachten dat gasten vooral een hekel hebben aan een locatie die niet schoon en opgeruimd is.

Gasten noemen ongeveer hetzelfde rijtje, maar in een andere volgorde. Slechte omgangsvormen is hun grootste ergernis, terwijl gebrek aan snelheid op een zesde plaats staat. In het bedrijfsrestaurant wegen omgangsvormen duidelijk minder zwaar. Tijdens een privébezoek aan een hotel storen gasten zich het meest aan het ontbreken van passie en toewijding.

Jeu Claes, Koninklijk Horeca Nederland:

'In Nederland hebben we 16 miljoen kenners, die allemaal positieve, maar ook negatieve ervaringen hebben. Tegen horecaondernemers zeg ik altijd: "Iedere gegeven klacht is een geschenk!" Want aan de hand daarvan kun je jezelf verbeteren. Het onderzoek is een mooie opmaat voor volgend jaar als we '125 jaar gastvrijheid' onder de aandacht brengen. Professioneel werken in de horeca kan heel creatief en sexy zijn! Ultieme gastvrijheid is voor mij: gulheid met een glimlach.'

'Iedere gegeven klacht is een geschenk'

Top-10 ergernissen van gasten

1. Personeel heeft slechte omgangsvormen
2. Personeel toont weinig interesse, passie en toewijding
3. Personeel schenkt gast (te) weinig aandacht
4. Wachten
5. Personeel is niet snel genoeg
6. Locatie is vies en niet opgeruimd
7. Personeel is onvriendelijk
8. De aankleding en ambiance van de locatie zijn slecht
9. Producten zijn niet vers
10. Andere gasten



Peter Hulsbos, algemeen directeur Tempo-Team:

'Het wordt hoog tijd dat we wat gaan doen! Een gastvrij gevoel krijg ik als iemand tijd en aandacht voor me heeft en ik het gevoel krijg een unieke klant te zijn. We willen de dienstverlening die past bij de sfeer van het moment. Ondernemers moeten de mentaliteit hebben en mind set maken: wil ik een gastvrije organisatie zijn? Gastvrijheid uitstralen kost niks en is door iedereen te leren. Een kleine moeite met een grote winst.'

'Gastvrijheid uitstralen kost niks en is door iedereen te leren'



10 gouden gastvrijheidstips van gasten

1. Wees vriendelijk
2. Neem tijd voor de gast
3. Zorg dat personeel goede omgangsvormen heeft
4. Personeel: laat interesse, toewijding en passie zien
5. Zorg voor snelheid in de bediening
6. Zorg voor een schone opgeruimde locatie
7. Heb aandacht voor aankleding en ambiance
8. Personeel met kennis van zaken
9. Zorg voor een goede prijs-kwaliteitverhouding
10. Zet meer personeel in

8. Wat is de gouden gastvrijheidstip?

- *Houding en vaardigheden van personeel zijn cruciaal*

Wat kunnen horeca- en cateringondernemingen doen om de beleving van gastvrijheid bij hun gasten te versterken en te verbeteren? Uit de antwoorden die ondernemers zelf en hun gasten geven, komt duidelijk naar voren dat gastvrijheid staat of valt met de houding en vaardigheden van het personeel. Ondernemers geven hun collega's graag de tip dat met vriendelijkheid veel bereikt kan worden. Goede omgangsvormen en tijd voor de gast zijn de nummers twee en drie. Binnen de sectoren valt op dat tijd voor de gast in een bedrijfsrestaurant minder belangrijk is. Toewijding en passie scoort hoog in de party- & eventcatering.

In de hotellerie is jezelf blijven een tip die vaker wordt genoemd dan in andere sectoren.

Vriendelijkheid is ook de gouden tip van gasten aan horeca- en cateringondernemingen. Vooral aan hotels als ze daar voor privébezoek komen. Gasten die in hun vrije tijd naar een restaurant gaan, adviseren het horecabedrijf tijd en aandacht aan hen te besteden. In het bedrijfsrestaurant stellen ze snelheid en verse producten erg op prijs. Opmerkelijk is dat de bedrijfstak zelf deze tips niet noemt.

Hans Steenbergen, *hoofdredacteur Misset Horeca:*

'De kunst van een goede gastheer is de verborgen wensen van een gast te kunnen lezen. Ze zeggen wel eens: "De horeca is voor jonge mensen, maar je kunt het pas als je ouder bent." Dat klopt. Je hebt levenservaring nodig als je vaardig én gastvrij moet overkomen.

Mijn gouden tip is voor ondernemers: Zet je allerbeste man of vrouw bij de voordeur. Het eerste contact en de eerste minuten van horeca-bezoek moeten geweldig zijn. Als een gast zich dan welkom voelt, kan de avond niet meer stuk.'

'Zet je allerbeste man of vrouw bij de voordeur'

Ronald van den Hoff, *CDEF Holding BV:*

'De overheid en ondernemers moeten de branche met open vizier tegemoet treden en niet in standaard concepten denken. Dan kan de horeca weer een moderne en sexy uitstraling krijgen. Vernieuw, wees open, eerlijk en authentiek! Nu botst dat met rigide regelgeving. Voor mijzelf is horecabezoek geslaagd als de onderneming mij aanvoelt. Afhankelijk van het moment is een gastheer mijn behoeftes en verwachtingen steeds een stapje voor.'

'Vernieuw, wees open, eerlijk en authentiek!'

9. De opvallendste resultaten per sector

Restaurants

- Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat gasten onderscheid maken tussen zakelijk en privébezoek aan een restaurant:
 - vriendelijkheid en prijs-kwaliteitverhouding scoren duidelijk hoger bij privébezoek,
 - bij zakelijk bezoek wordt met name snelheid gewaardeerd,
 - met prijs-kwaliteit kan een restaurant zich in geval van privébezoek onderscheiden, bij zakelijk bezoek is dat goede omgangsvormen,
 - bij privébezoek is onvriendelijk personeel een duidelijk grotere ergernis dan bij zakelijk bezoek.
- Goede omgangsvormen is de belangrijkste eis die aan het personeel wordt gesteld.
- Werken met toewijding en passie is een veelgenoemde tip van zakelijke gasten.

Hotellerie

- Dat gasten zich thuis voelen is volgens ondernemers in deze sector ook een belangrijk aspect van gastvrijheid.
- Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat gasten onderscheid maken tussen zakelijk en privébezoek aan een hotel:
 - snelheid speelt een grotere rol bij zakelijk bezoek,
 - goede omgangsvormen is bij zakelijk bezoek belangrijker dan vriendelijkheid en prijs-kwaliteitverhouding,
 - met prijs-kwaliteit kan een hotel zich in geval van privébezoek onderscheiden, bij zakelijk bezoek zijn dat toewijding en passie,
 - bij privébezoek ergeren gasten zich als de locatie (kamer) niet schoon en opgeruimd is.
- Goede omgangsvormen is de belangrijkste eis die gasten aan hotelmedewerkers stellen.
- Vriendelijkheid is dé gouden gastvrijheidstip in de hotellerie. Jezelf blijven is een tip die vooral in deze sector wordt genoemd.

Bedrijfscatering

- Prijs-kwaliteit is naast vriendelijkheid bepalend voor de beleving van gastvrijheid.
- Snelheid en hygiëne (o.a. schone, nette kleding) zijn belangrijke aspecten van gastvrijheid.
- Aan goede omgangsvormen, toewijding en passie, ambiance en kennis van zaken wordt minder zwaar getild dan in andere sectoren.
- Met verse producten kunnen bedrijfscaterers zich onderscheiden.
- Gasten stellen het ook op prijs als ze het product aan hun smaak kunnen aanpassen.
- Een grote ergernis van gasten is wachttijden.
- Opvallende tips van gasten: meer personeel, snelheid en verse producten.

Party- & eventcatering

- Volgens ondernemers in deze sector is de mogelijkheid om de dienstverlening aan te passen een belangrijk aspect van gastvrijheid.
- Bereikbaarheid is bij gasten van invloed op de beleving van gastvrijheid.
- Flexibiliteit staat bij ondernemers bovenaan als het gaat om onderscheidend vermogen.
- Grote ergernissen zijn gebrek aan snelheid en een locatie die niet schoon en opgeruimd is.
- Werken met toewijding en passie is een tip die collega's elkaar geven.

Leisurecatering

- Ondernemers in deze sector vinden dat het welkom heten en een schone opgeruimde locatie ook invloed hebben op de beleving van gastvrijheid.
- De aankleding en ambiance is volgens ondernemers de beste manier om je te onderscheiden. Gasten noemen vooral prijs-kwaliteitverhouding.
- Grote ergernissen zijn een gebrek aan snelheid en een locatie die niet schoon en opgeruimd is.

10. Hoe werkt gastvrijheid bij Tempo-Team?

De dienstverlening

Tempo-Team Uitzendbureau

Tempo-Team is specialist en marktleider in de horeca- en catering branche. Via Tempo-Team werken dagelijks meer dan 2.500 professionals in de meest uiteenlopende functies in deze branche. Wij stellen de hoogste eisen aan onze flexwerkers. Wie voor ons aan het werk gaat, is niet alleen gemotiveerd, maar weet ook hoe belangrijk sfeer en gastvrijheid zijn voor het slagen van een buffet, afscheidsborrel of een spectaculair event. Met het Horeca & Catering Allround-programma hebben we een ijzersterk opleidingsprogramma in huis dat onze flexwerkers extra stimuleert in hun beroepsontwikkeling. Professionele coaching en actieve loopbaanbegeleiding zorgen ervoor dat we flexwerkers voor langere tijd aan ons weten te binden. Op die manier bent u voor iedere gelegenheid verzekerd van kwaliteit én continuïteit. Door het inzetten van slimme plannings-modules en het constant monitoren van de brancheontwikkelingen, garanderen wij bovendien een optimaal poolbeheer.

www.tempo-team.nl

JMW Horeca Uitzendbureau

In de party- & eventcatering is JMW Horeca Uitzendbureau een begrip. JMW houdt zich bezig met uitzenden en detacheren van horecapersoneel in de party- & eventcatering, party- en congresscentra, hotellerie en leisure. JMW gaat al in een vroeg stadium in gesprek met de opdrachtgever en denkt mee over de gehele personele invulling en aankleding van een evenement of project. Bovendien kan JMW ondersteuning geven door het leveren van project- of partyleiders. Dit betreft zowel eenmalige evenementen/ projecten als periodiek terugkerende evenementen. Voordat flexwerkers aan de slag gaan, krijgen ze van JMW een opleiding.

JMW voert standaard een aankomstcontrole uit en beschikt over een eigen wagenpark waardoor flexwerkers door het hele land inzetbaar zijn.

www.horeca-uitzendbureau.nl

Tempo-Team Smart Match

Werving en selectie is een arbeidsintensief proces dat een deskundige aanpak vereist. Werving- en selectiebureaus berekenen daarvoor vaak forse tarieven. Dat kan anders, vinden wij bij Tempo-Team. Werven en selecteren is weliswaar een vak apart, maar het kan zeker snel, transparant en tegen een aantrekkelijk tarief. Daarom ontwikkelden we Tempo-Team Smart Match. Recruitment maar dan sneller, slimmer en scherper. Smart Match werft en selecteert binnen twee weken de beste kandidaten voor specialistische functies in de horeca op mbo+ en hbo-niveau. Omdat wij ons beperken tot een aantal specialistische functies is het werving- en selectieproces sterk vereenvoudigd, gestandaardiseerd en waar mogelijk geautomatiseerd, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

www.smartmatch.nl

Tempo-Team Payroll Services

Werkgeverschap brengt veel administratieve werkzaamheden met zich mee. Niet alle organisaties hebben de tijd of de capaciteit om dit adequaat te verzorgen. Tempo-Team Payroll Services biedt in die gevallen uitkomst: wij nemen het contractbeheer, de administratie en de verloning van uw medewerkers van u over. U loopt geen risico's en blijft zelf de baas. Tempo-Team Payroll Services biedt zo een eenvoudige en zekere oplossing voor uw werkgeversverplichtingen. En dat tegen scherpe voorwaarden.

www.tempo-team.nl/payrollservices

Initiatieven op het gebied van gastvrijheid

Circle of Hospitality

Twee keer per jaar komen op initiatief van Tempo-Team 25 leidinggevenden uit de horeca- en cateringbranche bij elkaar om hun visie op gastvrijheid te delen. Gastheer en gespreksleider Fons Bitter van het Consulaat voor Gastvrijheid Management leidt het onderwerp in, waarna de vakgenoten aan de hand van praktijkvoorbeelden met elkaar in gesprek gaan.

De opgedane kennis passen ze vervolgens actief toe in hun eigen onderneming, zodat gastvrijheid zich meer en meer over het land verspreidt. De 'Circle of Hospitality' die de vakbroeders vormen, wordt steeds groter, omdat iedereen zelf zijn of haar opvolger aanwijst voor de volgende Masterclass Gastvrijheids Management.

Powersessie Gastvrijheid

Intercedenten van Tempo-Team die actief zijn in de horeca- en cateringbranche worden getraind in gastvrijheid. Ook zij zijn in hun werk immers ambassadeurs van gastvrijheid. Tijdens regionale 'powersessies' komen ze bij elkaar om onder leiding van professioneel horecatrainer Maarten Wessels vorm te geven aan gastvrijheid in onze dienstverlening.



'Het Nationale Gastvrijheidsonderzoek' is op initiatief van Tempo-Team uitgevoerd door onderzoeksbureau INTERVIEW•NSS. Doel van het onderzoek is om ondernemers inzicht te geven over gastvrijheidsbeleving in de horeca en catering.