

Wat is hostmanship?

De droom van eeuwige trouw

IEDEREEN DROOMT van trouwe klanten. We starten klantenverenigingen, versturen klantenmagazines en delen klantenkaarten uit. Met alle beschikbare middelen willen we ervoor zorgen dat de klanten terugkomen, dat ze ‘onze relatie’ nooit meer vergeten en, vooral, dat ze iets speciaal voelen als ons bedrijf ter sprake komt. Kortom: we willen ze tot een van ons maken.

Het is bekend dat van alle mensen die een zonnige junidag de boot nemen naar het eiland Gotland, 90 procent eerder op Gotland is geweest of een verblijf op Gotland van een ander aanbevolen heeft gekregen. 90 procent! In sommige onderzoeken is dit getal zelfs nog hoger.

Wat verandert een klant in een stamklant?

Ik kan twee mogelijkheden bedenken:

1. Jij biedt als enige een bepaald product aan, voorziet als enige in een bepaalde behoefte.
2. De klant kiest ervoor jou trouw te blijven.

Als je een bedrijf hebt dat onder de eerste categorie valt: gefeliciteerd. Als je vervolgens je klanten aan je weet te binden dan heb je de jackpot.

Maar in een moderne wereld is meestal het tweede alternatief van toepassing. Je verkoopt iets dat ergens anders ook verkrijgbaar is, misschien wel aan de andere kant van de straat. Als jouw product zich bovendien niet veel onderscheidt van het product van de concurrent, of daar misschien zelfs identiek aan is, worden je mogelijkheden nog verder ingeperkt.

Het concurrentiemiddel waar je dan op aangewezen bent is de manier waarop je met je klanten omgaat. Naast de service die je verleent komt dit ook tot uiting in de persoonlijke instelling van jou en je medewerkers, de inrichting van de winkel, het uiterlijk van de website, hoe (en of) de telefoon wordt beantwoord, enzovoorts. Kortom: alle dingen waar een klant mee te maken krijgt in een ontmoeting met jou.

Ik noem het hostmanship.

Je welkom voelen

Volgens een mooi, oud gezegde hebben alle kinderen die geboren worden het recht zich welkom te voelen. Hetzelfde gaat op voor een klant. Of je nou eigenaar bent van een winkel, op het postkantoor werkt, hotelmedewerker bent of een fabriek bestuurt: in contact met de klant is jouw primaire taak ervoor te zorgen dat die persoon zich welkom voelt.

Een eerste stap is het woord klant niet meer te gebruiken. Wat je beroep ook is, beschouw ze als gasten. Vandaag noem je ze misschien bezoekers, toeristen, cliënten, passagiers, patiënten, klanten, leerlingen, reizigers, studenten, inwoners... maar elke keer dat ze jou bezoeken zijn ze tevens gasten in jouw onderneming. En als er een gast is, is er ook een gastheer. Een gastheer die hostmanship uitoefent.

Vanaf nu zijn alle klanten in dit boek gasten.

Als ik naar een restaurant ga zijn er meerdere factoren die bepalen of ik mij welkom voel.

Informatie: er hangt een menukaart buiten.

Ontwerp: iemand heeft er energie in gestoken.

Hygiëne: van het overhemd van de gastheer tot een schone vloer.

Veiligheid: in een kelder wil ik een nooduitgang kunnen zien.

Persoonlijk contact: iemand merkt dat ik binnen kom.

Aandacht: ik wil niet eindeloos zitten wachten.

Vriendelijkheid: een glimlach kan geen kwaad.

Luisteren: mijn wensen worden begrepen.

Snelheid: service.

Prijs: ik wil niet worden opgelicht.

Al deze aspecten beïnvloeden mij, nog voordat ik een hap heb genomen.

Als werknemer in een bedrijf kun jij invloed uitoefenen op sommige van de hierboven genoemde punten. Als baas heb je controle over nagenoeg alle aspecten. Waar het om draait is dat wanneer de gast vertrekt, zij zich niet alleen het eten zal herinneren maar ook jouw vriendelijke woorden en het mooie motief op het tafelkleed.

Het begrip hostmanship

“Schat, hebben we servetten?”

“Ja, ik heb ze vandaag gekocht. Hier, mooi hè?”

“Leuk. Papieren katten kan Hans vast wel aan.”

“Het ziet er weer mooi uit. Heb je al over een tafelschikking nagedacht?”

“Ja. Hoe zaten we de vorige keer ook alweer? Marie, Willem, jij, Annalie, Rogier, Barbara, Hans en ...?”

“Lisa.”

“Lisa?”

“Van Karel ...”

“Oh, Liesbeth.”

“Ja.”

“Liesbeth, Thomas, Merel, ik, Lotte en Karel. In plaats van Willem en Merel hebben we nu Hans en Saskia en in plaats van Liesbeth, Helena.”

“Karel komt elk jaar weer met wat nieuws. Verder moeten we nog de wijn regelen en iets voor als ze binnenkomen.”

“Lekker ruikt het.”

“Hoe zie ik eruit?”

“Goed, mooie rok is dat.”

“Deze is niet beter?”

“Je ziet er mooi uit. Staat dit?”

“Tuurlijk. Ze eet toch alleen geen avocado?”

“Avocado is geen eten voor grote meiden.”

“Zo dik is ze niet meer. Vergeet niet daar iets over te zeggen vanavond, ze worstelt er echt mee.”

“Zit er beweging in?”

“Vijf kilo is het laatste wat ik heb gehoord.”

“Als een perfecte zalm. Is het eten klaar?”

“Zo goed als.”

“Ze kunnen zelf kiezen wat ze willen drinken, ik ga niets mixen. Zullen we daarbinnen zitten?”

“Ja. Zijn we nog iets vergeten?”

“Ik geloof het niet. Ik heb die fles Singel Malt van je vader gekregen, die kan ik Thomas en Karel aanbieden. Wat heb je voor Saskia?”

“Cider. Hans rijdt zeker, hij wil vast bier.”

Zo gaat het er bij jou of mij thuis misschien aan toe gaan voordat de gasten komen. We maken het huis schoon, bereiden het eten met extra aandacht, trekken mooie kleren aan en ontvangen de gasten. We vinden dit allemaal de normaalste zaak van de wereld, omdat we willen dat onze gasten het naar hun zin zullen hebben.

Een dergelijk hostmanship wordt altijd gewaardeerd. Je bent omgeven door vrienden en alle extra attenties zijn als kleine cadeautjes. Met een zelfde zorg kun je mensen benaderen die je niet kent. Het gaat namelijk niet alleen om wat je doet, maar vooral om je streven het hen naar de zin te maken.

Een oplettende gastheer heeft vanaf het eerste ogenblik al heel wat informatie over zijn gast. Hij ziet haar uiterlijk, kan haar leeftijd inschatten, ziet dat ze bagage met zich meedraagt, enzovoorts. De eerste stap is ervoor zorgen dat de gast zo persoonlijk mogelijk wordt ontvangen. Hierna luistert de gastheer naar wat ze te zeggen heeft en wat haar wensen zijn, om deze informatie tot slot samen te voegen met de informatie die hij al over haar had.

Sommige mensen hebben hier een talent voor. Ik zie dat meestal als een zorgzaamheidsreflex: zij stellen zich instinctief zorgzaam op. Maar door respectvol om te gaan met je gasten krijg je zo oneindig veel terug, dat ik ervan overtuigd ben dat iedereen het kan leren.

Het verschil tussen service en hostmanship

Stel je de volgende situatie voor: Je werkt in de receptie van een hotel. Een van de gasten komt op je af met de vraag: “Zou u misschien een taxi naar het vliegveld voor ons kunnen bestellen? De naam is Bosman.”

“Natuurlijk. Wanneer wilt u vertrekken?”

“Nu direct. Ons vliegtuig gaat om elf uur.”

“Goed, geen probleem.” Je belt direct.

Als de taxi is besteld zeg je: “De auto komt hier over een paar minuten voorrijden. Een prettige reis toegewenst en hopelijk tot ziens.”

Prima service toch? De gast krijgt waar zij om vraagt, snel en effectief. Stel je nu de volgende situatie voor: Je werkt in de receptie van een hotel. Een van de gasten komt op je af met de vraag: “Zou u misschien een taxi naar het vliegveld voor ons kunnen bestellen? De naam is Bosman.”

“Natuurlijk. Wanneer wilt u vertrekken?”

“Nu direct. Ons vliegtuig gaat om elf uur.”

“Over vijftien minuten vertrekt er een speciale bus naar het vliegveld. De halte is hier direct voor de ingang. Die rijdt direct naar het vliegveld en sluit aan op uw vlucht.”

“Dan nemen we die. Dank u wel.”

“Geen dank. Prettige reis en hopelijk tot ziens.”

Als kringen op het water

Als ik als gast jouw hostmanship waardeer, zie ik graag dat anderen dat ook doen. Ik beveel jou en je bedrijf aan bij anderen. Ik ga naar huis met onze ontmoeting in gedachten, een ontmoeting waar ik mijn vrienden later over zal vertellen. Het kan iets zijn dat jij zei, een verhaal, dat ik met anderen zal delen, net als de indruk die onze ontmoeting bij mij heeft achtergelaten. Met jouw hostmanship heb je een bloem in mij geplant, een bloem waar ik mij verantwoordelijk voor voel en die ik zal koesteren.

Een gast is meer dan een consument. Na onze ontmoeting zorg ik tevens voor jouw marketing. Ik vertel anderen graag over dat gezellige restaurant, die bekwame tandarts, die goede groentezaak, enzovoorts. Ik sta aan jouw kant.

De terugkerende bezoeken van mij en mijn vrienden dragen bij aan de ontwikkeling van jouw producten. Dankzij ons kunnen jij en je onderneming veranderen. Als je een goede luisteraar bent begrijp je waar wij naar zoeken en zorg je ervoor dat onze relatie nog beter wordt.

Voor een ieder van ons zul jij iets betekenen, zij het op verschillende manieren. Als ik het vanaf nu over 'mijn tandarts' heb, zal ik jou en je praktijk voor me zien. Dat beeld wordt mijn persoonlijke herinnering aan jou en onze ontmoeting.

Goed hostmanship is als kringen op het water. Een gast die goed wordt ontvangen is al snel meer dan alleen een consument. Ze wordt je reclamemaker, productontwikkelaar en producent van haar eigen persoonlijke ervaringen. Deze rollen kunnen zelfs een aanzienlijk langer leven zijn beschoren dan de producten of diensten die ze bij jou vond.

Hostmanship – een instelling

In elke bedrijfstak en in elk bedrijf werken er mensen in de frontlinie. In kleinschalige bedrijven kan dit de eigenaar zijn. Meestal zijn het echter de werknemers: kassamedewerkers, serveersters, verkopers, verpleegsters, enzovoorts. Zij staan vooraan, met twee voeten op de grond en ver van toekomstvisies, begrotingen, bedrijfsfusies en beurskoersen.

Van hen wordt verwacht voor iedereen een plezierige sfeer te creëren, dag in dag uit, voor de helft van de salarissen die hogerop worden verdiend. In lijn met onze hiërarchische denkwijze gaan we er namelijk meestal van uit dat de beste vaardigheden in de top van het bedrijf thuishoren. In werkelijkheid ligt dat anders. Een goede boekhouder is zonder meer belangrijk, maar zal nooit een even centrale rol vervullen als inlevende en inspirerende mensen op de werkvloer.

Ik zie hostmanship als een instelling. Een manier van leven.

Hostmanship betekent geven. Het houdt in jezelf en de kennis die je bezit altijd met anderen te delen. Het houdt ook in niet voorbij te gaan aan het feit dat de persoon die contact met jou zoekt een andere gedaante is van jezelf en dat jij op dat moment een belangrijk deel bent van haar leven. Niet alleen omdat je wellicht het antwoord hebt op haar vraag, maar ook omdat zij ervoor heeft gekozen zich tot jou te richten met haar vraag.

Hostmanship is een kunst. De beoefenaar ervan een kunstenaar.

Hostmanship in de praktijk

Een dinsdagochtend in het begin van juli in Amsterdam. Het dierenpark Artis slaat de poorten weer open en Liselotte van den Berg neemt plaats achter de kassa in het kleine huisje bij de ingang, om de bezoekers van die dag welkom te heten.

Op datzelfde moment zit het Amerikaanse echtpaar Parker in het vliegtuig op weg naar Nederland. Het is de eerste keer dat ze Europa bezoeken maar via brochures, advertenties en verhalen van vrienden hebben ze al kennis kunnen maken met Nederland als gastland. Naast hen in het vliegtuig zit mevrouw van Zanten. Na een tijdje komen ze erachter dat zij niet alleen Nederlandse is, maar ook nog eens in Amsterdam woont, de stad die zij zullen bezoeken. De drie hebben dus veel te bespreken. Op Nederlandse grond aangekomen delen ze een taxi en zetten ze het gesprek voort. Door de verhalen van mevrouw van Zanten en door wat ze kunnen zien vanuit de taxi leren de Parkers het hostmanship van Amsterdam kennen.

Voordat ze uit elkaar gaan adviseert mevrouw van Zanten het echtpaar om Artis te bezoeken. Ze zegt dat het de oudste en beroemdste dierentuin van Nederland is en een bezoek meer dan waard. Meneer en mevrouw Parker besluiten haar advies op te volgen en wandelen diezelfde middag richting de dierentuin. Op hun hotelkamer hebben ze hun reisgidsen over Amsterdam nog eens doorgelezen en zo al kennis gemaakt met de Plantage-buurt waar Artis in ligt. Terwijl ze over de Plantage Middenlaan lopen is alles om hen heen op de een of andere manier een vorm van het hostmanship van dat gedeelte van de stad. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de manier waarop de Parkers hun omgeving beleven, het gemak waarmee zij zich van het ene punt naar het andere kunnen begeven, het gevoel van veiligheid dat ze ervaren, enzovoorts.

Na verloop van tijd ziet mevrouw Parker de ingang van de dierentuin liggen en krijgt ze daarmee een eerste indruk van het hostmanship van de organisatie. Ze lopen naar de ingang en betreden het hostmanship van Artis. Dit biedt weer antwoord op een reeks nieuwe vragen: Hoe worden ze als voetgangers ontvangen? Zijn er duidelijke informatieborden? Staat er een lange rij? Zijn de toegangsprijzen redelijk? Bij de kassa aangekomen maken ze kennis met het functionele hostmanship, de ingang. Achter de kassa zit een meisje met de naam Liselotte op haar bloes gespeld, hetgeen weer een persoonlijke vorm van hostmanship betekent. Liselotte heet hen welkom en meneer Parker betaalt de kaartjes.

Hij complimenteert haar met haar uitstekende Engels. Omdat ze zo vriendelijk is maakt meneer Parker van de gelegenheid gebruik om haar meteen wat vragen te stellen waar hij die ochtend over heeft nagedacht. Hij vraagt hoe lang het duurt om alle dieren in het park te zien, of ze denkt dat ze diezelfde middag nog tijd zullen hebben voor een ander museum, of er vanaf hier een bus naar het centrum gaat, of er echt mensen wonen op de boten die ze onderweg langs de grachten hebben zien liggen, of het waar is dat Nederland het dichtstbevolkte land van Europa is, zoals een kennis van hem had beweerd?

Mevrouw Parker voelt zich lichtelijk gegeneerd over haar vraagzieke echtgenoot, maar Liselotte is niet anders gewend en beantwoordt alle vragen, naar grote tevredenheid van meneer Parker.

Met dit korte verhaal wil ik laten zien op wat voor manier een gast die van ver komt kennis maakt met hostmanship. Het persoonlijke hostmanship staat hierbij centraal: Liselotte. Zij is een onderdeel van het functionele hostmanship, de kassa's aan de ingang, die weer een deel zijn van het hostmanship van de organisatie, Artis. De Amsterdamse Plantage-buurt staat hier voor het plaatselijke hostmanship terwijl Amsterdam en Nederland het nationale hostmanship vertegenwoordigen.