

# Lichaamstaal

Een goede gastheer leest zijn gasten: hij observeert hun bewegingen en gedragingen en leidt daaruit af hoe ze zich voelen en wat ze willen. Hilary Akers las een boek over 'het lezen van gasten' en keek ook eens naar haar eigen gedrag als gast.



**Hilary Akers**

is kok, vinoloog en historicus. Voor *FD Persoonlijk* schrijft zij de cursus: hoe word ik restaurantcriticus?

Illustratie:  
Studio Garcia

**A**ls ik in Amsterdam bij een chic restaurant aankom, zet ik mijn fiets altijd om de hoek. Die snelle, roestige rammelkast is voor mij ideaal, want niemand zal hem ooit stelen. Maar hij is niet geschikt als eerste indruk. Uit het zicht zet ik de fiets op slot, trek mijn pet net iets eigenwijzer over het hoofd, knoop stevast mijn jas los en dan pas banjer ik met grote stappen naar de ingang, wip de stoep op en de deur door. Nooit eerder heb ik zo nagedacht over mijn gedrag, maar ik heb me dan ook net verdiept in het boek dat restaurateur Harald Hovenkamp voor jonge vakgenoten schreef over non-verbale communicatie in de horeca. *Je zegt wat je denkt*. En een beetje gastheer, heb ik zojuist geleerd, observeert zijn gasten al ruim voor de ingang. Maar wat wil die dan van ons weten, en waarom is die kennis zo belangrijk voor een geslaagd restaurantbezoek?

'Omdat een ontspannen gast een tevreden gast is', stelt Hovenkamp als ik hem ontmoet. 'En de meeste mensen zijn gespannen als ze arriveren. Kijk maar naar een groepje dat gereserveerd heeft. De mensen komen aanlopen, stoppen vrijwel altijd ergens voor het restaurant, en uiteindelijk is er één die zich losmaakt en als eerste door de deur komt. Wie die barrière neemt is de leider, die persoon wordt mijn aanspreekpunt voor de avond en hoe eerder ik weet wie dat is, hoe soepeler het bezoek verloopt.' Zijn ze eenmaal binnen, dan botsen gasten door de opwindings tegen elkaar aan, ze reageren hef-

tiger dan normaal, stelt Hovenkamp vast. 'Als je die signalen als gastheer herkent kun je een grapje maken, want door te lachen verdwijnt al een deel van de spanning.'

Hovenkamp, mede-eigenaar van het befaamde Kaatje bij de Sluis in Blokzijl, is er door zijn decennialange contact met gasten van overtuigd geraakt dat we juist met ons lichaam, en door de klank van onze stem, duidelijk maken hoe we ons voelen en wat we willen. Dat mensen in de bediening leren hoe ze een bord moeten inzetten is allemaal goed en wel, maar kunnen anticiperen op wensen van de gast is de kern van het vak. Dat zouden vakopleidingen en horeca-ondernemers hun mensen moeten leren, zelfs studenten zouden hun werk beter gaan doen. Nou zeg, dat lijkt me winst.

## Snel een drankje

Hovenkamp vertelt welke signalen wij nog meer afgeven. Gaan we aan tafel, dan leggen de meesten van ons kennelijk gelijk de telefoon neer, en duwen direct al dat keurig gerangschikte bestek naar het midden van de tafel. Zo, territorium afgebakend. Ah, daar komt al iemand naar de tafel. Nu wil Hovenkamp dat die persoon eerst observeert hoe wij erbij zitten. In elkaar gedoken?

**Gaan we aan tafel, dan duwen de meesten van ons het bestek direct naar het midden van de tafel. Zo, territorium afgebakend**



Zitten vrouwen met hun sieraden of hun haar te spelen, masseren mannen hun nek? Dit alles betekent dat we ons niet op ons gemak voelen. Snel een drankje en een amuse, dan voelen we ons gezien, dan gaat het al beter. Daarna moet de gastheer of -vrouw weer opletten. Zitten de mensen met hun armen over elkaar afwachting te kijken? Grote kans dat die niet zo vaak uit eten gaan. 'Op dat moment', legt Hovenkamp uit, 'heeft het totaal geen zin het dagmenu uit te leggen, dat wordt niet onthouden. Eerst moet je contact maken, geruststellen.'

Hovenkamp vindt het voor de gast jammer dat die geen etiquette meer leert. Niet omdat hij dat zelf belangrijk vindt, maar hij zou onzekere gasten extra houvast zo gunnen. Neem nu het servet. Dat pakje van tafel en legje op schoot. Soms, merkt hij, doen mensen dat niet. Een tijdlang zette hij dan maar het bord op dat servet, simpelweg omdat hij zijn gasten niet het gevoel wil geven dat ze iets fout doen. Tegenwoordig vraagt hij ze het servet van tafel te halen, maar lastig blijft het.

Een lastig moment voor de gast is opstaan in een volle zaal om de wc te zoeken. Maar een goede gastheer heeft het ritueel dat er aan voorafgaat al lang gezien, want dat is kenmerkend bij ons allemaal gelijk. We zijn al een keer gaan verzitten en wrijven ook nog eens één of meerdere malen over onze dijen. 'Dat doen we helemaal onbewust', verzekert Hovenkamp me. Staat de gast eindelijk op, dan hoort de gastheer in de buurt te zijn om de weg te wijzen.

Een gastheer kan anticiperen als hij een verzamelaar van gezichtsuitdrukkingen en manieren wordt. Dan weet hij al wanneer iemand de rekening wil en hoeft er niemand te wenken of te zwaaien. En tot slot weet hij of mensen het naar hun zin hebben gehad. Als Hovenkamp de deur achter zijn gasten dichtdoet, kijkt hij ze altijd even na. 'Tevreden stelletjes houden elkaar vast en kijken meestal nog een keer om. Ik zwaai, en ze voelen zich gezien. Dat is de laatste indruk. Daarmee is de avond compleet.' □

**Een lastig moment voor de gast is opstaan om de wc te zoeken. Een goede gastheer ziet dat moment aankomen**



FOTO: ISTOCK

## In het glas

# Opkikker voor januari

Hoe verdrijf je de januarilethargie na alle eet- en drinkgelagen? Met een karaktervolle, pittige, sappige rode wijn. Deze Morgon van Desvignes past bijna overal bij.

**O**p alle rijke, indrukwekkende, uitputtende decemberwijn volgt ieder jaar weer genadeloos de januarilethargie. Water dan maar? Koffie, thee, frisdrank, sapjes? Prima, maar alleen overdag. Want geen wijn bij het eten, daar wordt een liefhebber pas echt somber van. Wat we nodig hebben is opwekkende, sappige, rode wijn, die met wat kruidigheid en intensiteit de kou verjaagt. Die is er. Het is deze Morgon van Louis Claude Desvignes.

Morgon is inderdaad een beaujolais, die wijn waarvan we kort geleden nog dachten dat hij licht en slobberig was. Niet dus. Deze, met zijn dieproodpaarse kleur, is eerst zelfs wat gereserveerd. Schenk 'm dus niet in zo'n benepen Duralex-glaasje dat we in Nederland zo 'gezellig'

**Schenk 'm niet in zo'n benepen Duralex-glaasje**



vinden, maar in een glas waarin je de wijn kunt walsen. En kijk, daar is dat pittige, intense, pure, donkere fruit al. En deze karaktervolle wijn van Desvignes is gelukkig niet zo'n gladgepoetst geval, hij heeft juist een lekker sappig tanninerandje dat 'm structuur geeft, hij is bovendien wat peperig en, of het niet op kan, ook elegant, jeugdijg en fris.

Maar deze Morgon La Vouïte Saint-Vincent van Desvignes is uit 2013, en is dat eigenlijk niet oud voor een beaujolais? Niet voor een Morgon, een cru uit de beaujolais met goed bewaarpotentieel, en niet voor een Desvignes, waar de druivenstokken oud zijn en traditioneel wordt gewerkt. Deze wijn kan best nog een paar jaar mee en andere Desvignes-wijnen zelfs wel vijf of tien jaar. Met een eigen wijnkelder krijgt u dan een verrukkelijk krachtige, kruidige en mineralige wijn – maar wie heeft die nog?

Ik adviseer dan ook deze grandioze opkikker. Niet bij een omelet of een delicaat visje, maar verder past hij zowat overal bij.

— Hilary Akers

**Desvignes Morgon La Vouïte Saint-Vincent 2013, € 15, okhuysen.nl**





### Lessen van deze week

→ Een ontspannen gast is een tevreden gast. De inspanningen van de gastheer moeten er dus op gericht zijn de gast gerust te stellen.

→ Mensen laten met bepaald gedrag – aan hun haar zitten, hun nek masseren – zien dat ze zich niet op hun gemak voelen. Een drankje en een amuse doen al wonderen.

→ Een goede gastheer kan zien of zijn gasten vaak uit eten gaan en heeft het zelfs al van tevoren door als een gast naar de wc moet.

→ Aan de manier van weggaan ziet de gastheer of mensen tevreden zijn.

→ Harald Hovenkamp, *Je zegt wat je denkt*, Uitgeverij Free Musketeers, € 20

→ Volgende week in de cursus: het serveren van water in restaurants.