

GASTVRIJHEID IN DE GENEN

4 gangendiner voor mystery guests

Een hartelijke begroeting, een kopje koffie, een vriendelijk praatje. ING-adviseurs ontvangen hun klanten altijd gastvrij. Maar hoe is het om thuis iemand te ontvangen die je nog niet kent? We nemen de proef op de som.



Hilco de Visser staat fluitend in zijn keuken in Arnhem. De personal banker ring Nijmegen oogt ontspannen. Hij lijkt zich totaal niet druk te maken over het viergangendiner dat hij vanavond voor vier collega's gaat maken. Hij kent ze niet. Nog niet. "Gastvrijheid zit in mijn genen", legt hij uit, terwijl hij de laatste voorbereidingen treft. "Ik werkte vroeger in de horeca en voor mij is gastvrij zijn iets logisch. Daarom heb ik me niet echt voorbereid op vanavond en op de gesprekken: die komen vanzelf. Ik heb er vooral zin in."

De gasten arriveren een voor een. Hilco weet van tevoren niet wie er komen. Hij ontvangt ze met een hartelijk "welkom", neemt hun jas aan en schenkt een glaasje bubbels in. En het gesprek komt inderdaad makkelijk op gang. Over zijn verbouwde huis, zijn kinderen, en natuurlijk over ING.

Zijn vier gasten gaan aan tafel. Sfeervol gedekt. Christiaan de Groot, adviseur ring Amstelveen, zegt

MENU

- **Bubbels met cranberry's**
- **Langzaam gegaarde buikspek en gegrilde roodbaarsfilet op een puree van erwten met blauwe kaas, cannelle van rode biet, Julienne Chioggia en gele biet en een parmezaankoekje**
- **Winterwarme pompoensoep met verse steranijs, verse gember en Hollandse garnalen**
- **Wildstoof van hert en wild zwijn met oesterzwammen**
 - **Roseval Hasselback aardappel**
 - **Verse rodekool met rozijnen**
- **Tarte tatin met limoen ijs**

dat hij de sfeer meteen prettig vindt. "Hilco stelt je op je gemak." Brigiet van Berlo, adviseur ring Apeldoorn, kan het beamen: "Ik voel me heel welkom door Hilco's enthousiasme." ring lead Nijmegen Sander Hendriks: "Ik heb het gevoel dat ik overal mag komen, zelfs boven." En ook Alette Smits, adviseur ring Dordrecht, ziet de kwaliteiten van Hilco: "Volgens mij is hij gewoon een heel sociaal mens. Hij heeft een openheid die heel fijn is." Tegen Hilco: "Je nam net je zoontje even mee naar binnen en dat maakt de sfeer meteen informeel. Voor Hilco is het allemaal heel normaal: "Als ik mijn huis openstel, vind ik: wat van mij is, is van mijn gasten."

Kantoor vs. thuis

Als Hilco het voorgerecht heeft geserveerd, bietjes met spek, komt het gesprek op gastvrijheid thuis en op kantoor. Daarin zit wel verschil volgens de collega's. Op kantoor moet je je best doen om de beleving van je klanten zo prettig mogelijk te maken. Thuis mag je soms even 'off-stage', op



Thuis mag je soms even 'off-stage', op kantoor sta je altijd 'on-stage'

kantoor sta je altijd 'on-stage'. Sander vindt dat 'best een uitdaging'. Alette: "Je wil ook iedere klant hetzelfde behandelen; weer een ontvangst, weer een kopje koffie. Op kantoor is het een rol die je aanneemt, maar dat doe je wel automatisch. Thuis is het voor mij vanzelfsprekender."

De vraag is dus: is gastvrij zijn een rol die je speelt? En kun je het aanleren? "Nee", vindt Hilco. "Gastvrijheid moet van nature in je zitten. Klanten voelen het als het niet oprecht is en dat werkt averechts." Daar zijn de anderen het deels mee eens. "Je kunt wel de manier waarop je een connectie maakt met klanten verbeteren", meent Christiaan. "Empathie zit in je karakter, maar gastvrijheid is een stukje gedrag. Dat kun je leren", vult Sander aan. "Het is alleen de vraag of je daarmee de wow-factor bereikt. Dat is een gevoel, een sfeer, een memorabele ontmoeting."

Begrip tonen

Na een heerlijk tussengerecht geniet de groep van het indrukwekkende hoofdgerecht: een wildstoof van hert en wild zwijn met oesterzwammen. Christiaan geeft zijn definitie van een memorabele ontmoeting: "Je wil dat klanten vertrekken met het gevoel: ik heb met die adviseur gelachen, leuk gesproken én ik heb waardevol advies van hem gekregen." Sander: "Klanten onthouden vooral de persoonlijke onderwerpen van een gesprek. Wij vragen veel van hen. Dan mogen we best eerst iets van onszelf geven. Alleen zitten niet alle klanten daarop te wachten en ook daar moet je mee om kunnen gaan." Brigiet: "Soms wil een klant alleen even geld opnemen. Ik geef dan aan dat ik dat begrijp en maak het snel in orde. Bij het weggaan zeg ik iets als: 'Maar mag ik u de volgende keer dan wel koffie aanbieden?'" Volgens Sander is dat precies wat het verschil maakt: iets onverwachts, een vriendelijke reactie. "We laten altijd zien dat we ons uiterste best doen", vindt Alette. "Ook als klanten geïrriteerd zijn. Je veert mee, toont begrip en zoekt een goede oplossing."



Van boven naar beneden

Hilco de Visser

Christiaan de Groot

Brigiet van Berlo

Alette Smits

Sander Hendriks

Sfeer op de werkvloer

Inmiddels heeft Hilco de laatste hand gelegd aan de tarte tatin. Iedereen aan tafel is het erover eens: een avond als deze is voor herhaling vatbaar. "Het voelt alsof we elkaar al jaren kennen", zegt Alette. Hilco had dat ook zo ingeschat: "ING'ers vinden het leuk om in een dynamische omgeving te werken en contact te hebben met mensen. Bovendien staan wij alle vijf open voor nieuwe ervaringen." Sander is het daarmee eens: "Je ziet dat door de hele organisatie: enthousiaste, sociale mensen."

En dat is belangrijk voor de sfeer op de werkvloer. "Klanten merken het ook als de sfeer goed is", zegt Brigiet. "Daarom vind ik het belangrijk dat we het onderling gezellig hebben en grapjes kunnen maken." Hilco weet uit ervaring dat dat goud waard is. "Je ziet in de horeca hetzelfde: bij twee cafés naast elkaar kan het ene vol zitten en het andere leeg zijn. Dat ligt vaak aan het team. Als je uitstraalt dat je lol hebt, draagt dat bij aan de beleving van de klant."

"Als Hilco geen lol had gehad in het koken, was dit niet zo'n bijzondere avond geworden", merkt Sander op. "Het was echt uniek", zegt Christiaan. "Deze mate van gastvrijheid is toch wel heel bijzonder." Iedereen knikt instemmend. Nog een proost. Op een geslaagde avond. ■