

ETIQUETTE

drs. P.W. Stolze

1 SITUATIE

Bij etiquette denken we al snel aan goede en slechte manieren. Van Dale ziet etiquette als: *'het geheel van door overlevering geregelde vormen met betrekking tot de omgang in meer deftige kringen en vooral aan het hof'*.

Deze definitie verklaart waarom het woord etiquette in de Nederlandse samenleving vaak een negatieve klank kent; tuttig, stijf, elite, keurslijf etc. Toch heeft het sociale verkeer regels nodig om goed te kunnen functioneren. In het bedrijfsleven is het voor u als manager zelfs zo, dat u een topfunctie niet kunt bereiken of een winstgevende deal verloren kan zien gaan, als u niet de juiste omgangsvormen hanteert. Naast goede producten en service maken correcte omgangsvormen namelijk ook deel uit van het 'visitekaartje' van uw organisatie. Bovendien zijn goede omgangsvormen nog steeds een voorwaarde om in alle situaties zelfverzekerd over te komen; weten wat er van u wordt verwacht en wat u van anderen mag verwachten. Ofwel: benader en behandel een ander zoals u zelf benaderd en behandeld wilt worden.

Deze test richt zich op de zakelijke etiquette en wel in het bijzonder op de onderwerpen klantbezoek, communicatie en zakenlunch of -diner; drie onderwerpen waar u als manager regelmatig mee van doen heeft.

2 TEST

Om uw kennis en kunde te testen, kunt u onderstaande test invullen. Deze test geeft u een eerste indruk van uw kennis en vaardigheden op het gebied van zakelijke etiquette. Het invullen van de test gaat als volgt: bij elk onderwerp worden vijf vragen gesteld met drie antwoordmogelijkheden. Geef bij elke vraag aan welk antwoord u het juiste acht. Doe dit door het gekozen antwoord te omcirkelen.

I Klantbezoek

1 U gaat op klantbezoek. Hoe lang van tevoren arriveert u bij een klant?

- a 0-5 minuten
- b 5-10 minuten
- c 10-15 minuten

2 U gaat op klantbezoek. Wat doet u bij aankomst bij een klant?

- a Indien u bij de receptie een kopje koffie krijgt aangeboden, slaat u dit vriendelijk af.
- b Indien u bij de receptie een kopje koffie krijgt aangeboden, neemt u dit aan en laat het staan op het moment dat u wordt opgehaald.
- c Indien u bij de receptie een kopje koffie krijgt aangeboden, neemt u dit aan en vervolgens mee op het moment dat u wordt opgehaald.

3 U gaat op klantbezoek. Wat trekt u aan?

- a Een (mantel) pak met overhemd met motiefjes erop.
- b Donker (mantel) pak met lichtgekleurd, effen overhemd.
- c Een broek en jasje in verschillende kleuren.

4 U hebt een eerste gesprek met een klant. Wanneer wisselt u visitekaartjes uit?

- a Als het gedurende het gesprek aan de orde komt.
- b Indien u afscheid neemt van de klant.
- c Aan het begin van het gesprek.

5 U moet vroegtijdig het gesprek beëindigen. Wanneer geeft u dit aan?

- a Aan het begin van het gesprek en 10 minuten voor beëindiging van het gesprek.
- b U brengt deze mededeling terloops ter sprake.
- c Als het moment daar is.

II Communicatie

6 U wilt het gesprek informeel beginnen. Welk onderwerp snijdt u aan?

- a Politiek
- b Persoonlijke interesses
- c Een neutraal onderwerp zoals het weer of het verkeer.

7 Tijdens het gesprek met de klant komt iemand de gespreksruimte binnen om iets op te halen. Wat doet u?

- a U houdt even in en gaat vervolgens door met de conversatie.
- b U maakt diegene deelgenoot van de conversatie.
- c U stopt met spreken en wacht tot diegene weer vertrokken is.

8 U wordt tijdens het gesprek met de klant gebeld. Hoe pakt u dit aan?

- a U zet uw telefoon alsnog uit en verontschuldigt zich.
- b U neemt op en deelt aan de opbeller mee dat het niet gelegen komt.
- c U verontschuldigt zich bij uw gesprekspartner, neemt op en houdt het kort.

9 U kent een klant inmiddels wat langer. Wanneer gaat u de klant tutoyeren?

- a Op basis van ervaring kunt u dat moment inschatten.
- b Indien de klant aanmerkelijk jonger is.
- c Pas als de klant daartoe uitnodigt.

10 Tijdens het gesprek merkt u op dat de klant naar buiten kijkt en in de agenda bladert. Hoe reageert u?

- a U geeft aan dat u het vervelend vindt.
- b U reageert niet direct, maar legt meer enthousiasme in uw stem.
- c U geeft aan dat het tijd is het gesprek af te ronden.

III Zakenlunch of -diner**11 De klant nodigt u uit voor een lunch in een restaurant. Wanneer gaat u naar binnen?**

- a U komt een aantal minuten voorafgaand aan het afgesproken tijdstip binnen. U informeert bij de ober welke tafel is gereserveerd en neemt vervolgens plaats.
- b U verifieert aan de bar of de klant nog moet arriveren en wacht vervolgens op een onopvallende plek van waaruit u de ingang van het restaurant kunt overzien op de komst van de klant.
- c U bent ruim op tijd en gaat aan de bar in het restaurant zitten totdat de klant binnenkomt.

12 De klant nodigt u uit voor een diner in een restaurant. In welke volgorde loopt u samen met uw tafelenoten en de ober naar de tafel?

- a Eerst de ober, dan de klant, dan uw vrouwelijke collega, dan uzelf.
- b Eerst de ober, dan uw vrouwelijke collega, dan de klant, dan uzelf.
- c Eerst de ober, dan uw vrouwelijke collega, dan uzelf, dan de klant.

13 De ober biedt u de wijnkaart aan, maar u bent niet zeker welke wijn u moet kiezen. Wat doet u?

- a U kiest een wijn die u kent.
- b U vraagt de ober wat hij zou aanraden.
- c U geeft de kaart door aan de klant.

14 De klant nodigt u uit voor een diner in een restaurant en u merkt dat u uw bord niet helemaal leeg kunt eten. Hoe pakt u dit aan?

- a U geeft aan dat het heerlijk was, maar een beetje veel.
- b U zegt niets.
- c U geeft aan dat u zich niet helemaal lekker voelt en niet alles op kunt.

15 U nodigt de klant uit voor een lunch in een restaurant. Hoe rekent u na afloop af?

- a Na het dessert verzoekt u de ober vriendelijk de rekening te brengen.
- b U rondt de lunch af, begeleidt de klant naar de deur en rekent vervolgens af.
- c Na het dessert loopt u even naar de ober om de rekening te betalen.

3 DIAGNOSE

Vergelijk de omcirkelde antwoorden met de uitkomsten in de scoringstabel. Vervolgens kunt u alle 15 uitkomsten bij elkaar optellen. Vergelijk deze totaalscore met de uitleg onder punt vier.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
a = 0	a = 2	a = 0	a = 1	a = 2	a = 0	a = 1	a = 2	a = 0	a = 0	a = 0	a = 2	a = 1	a = 2	a = 1
b = 2	b = 1	b = 2	b = 0	b = 1	b = 1	b = 0	b = 1	b = 1	b = 1	b = 2	b = 1	b = 2	b = 1	b = 2
c = 1	c = 0	c = 1	c = 2	c = 0	c = 2	c = 2	c = 0	c = 2	c = 2	c = 1	c = 0	c = 0	c = 0	c = 0

Totaalscore:

4 ADVIES

U scoorde van 19 tot en met 30 punten?

U kunt met een gerust hart uw klanten bezoeken of met hen uit eten gaan. U beheerst niet alleen de rode draad van etiquette, ook op detailniveau kunt u aardig uit de voeten. U weet eenvoudigweg hoe het hoort en heeft een goed gevoel voor wat passend is in een bepaalde situatie. De kans dat u een flater slaat is derhalve minimaal. U hebt gedragscodes en omgangsvormen hoog in het vaandel staan en vindt het belangrijk om op een gepaste manier met uw klanten om te gaan. Mocht u geïnteresseerd zijn in meer parate kennis op dit gebied, neem dan een kijkje op de site van Caroline Rozendael (zie onderstaand internetadres).

U scoorde van 12 tot en met 18 punten?

U hebt weliswaar op hoofdlijn enige kennis van zaken, de details op het gebied van etiquette ontbreken of zijn weggezakt.

Dit betekent dat u zich onder 'normale omstandigheden' wel zal weten te redden, maar in meer bijzondere situaties de plank wel eens mis zou kunnen slaan. Het verdient daarom aanbeveling de onderstaande boeken eens te raadplegen en de genoemde sites te bezoeken om uw kennis op dit gebied uit te breiden.

U scoorde van 0 tot en met 11 punten?

Van etiquette hebt u weinig kaas gegeten. In de meeste situaties zult u een verkeerde beslissing nemen. Dit kan van grote invloed zijn op uw verdere carrière en deals die u nog zult willen sluiten. De manier waarop u omgaat met uw klanten, zowel tijdens klantbezoeken als tijdens bijvoorbeeld lunches of diners, voldoet niet aan de gangbare normen. U raakt regelmatig in situaties verzeild waarin u door uw onhandige optreden uw klant en uzelf een ongemakkelijk gevoel kunt bezorgen. Daardoor zet u de relatie met uw klant onder druk. Het is raadzaam om op korte termijn deel te nemen aan een training of workshop, of de onderstaande boeken te lezen.

5 VERWIJZINGEN

Boeken

Zakelijke etiquette, F. van Loon en H.F. van Loon, Bzztoh, 2001

Een handig en overzichtelijk boek, gericht op personen werkzaam in kantoren. Hoe zaken doen, omgaan met personeel, collega's, bazen, de zakenvrouw, op zakenreis, enzovoort. Veel adviezen, praktische tips en passende omgangsvormen met betrekking tot (heren)kleding, restaurants, correspondentie, solliciteren enzovoort.

Omgangsvormen aan tafel, Horst Hanisch, Elmar, 2000

Overzichtelijk etiquetteboek met duidelijke adviezen voor tafeletiquette, het ontvangen van gasten thuis en in een restaurant, correct gedrag als gast enz. Met richtlijnen voor het tafeldekken voor een eenvoudig en voor een uitgebreid couvert, aandacht voor het bepalen van de ruimte voor stoelen en tafels. Handig hierbij is een schematisch overzicht van de diverse bestekdelen; waarvoor ze nodig zijn en hoe ze te gebruiken, gevolgd door een lijst van 'lastige' gerechten met aanwijzingen hoe die te eten.

Etiquetteboek, Nicolette Kaper, Slingenberg Boekproducties, 1999

Erg praktisch, handzaam en makkelijk te lezen boek over etiquette. Gaat geen onderwerp uit de weg. Geen plichtmatig opgelegde wetten en starre regels, maar richtlijnen voor gedragscodes en omgangsvormen.

Websites

www.omgangsvormen.nl

van Caroline Rozendael. Nuttige site met zeer veel informatie over omgangsvormen en tafelmanieren.

www.etiquetteintl.com

een Amerikaanse site met veel uitleg over etiquette en veel toegankelijke artikelen en aanbevolen literatuur.