

door: **Rob Janssen**



Mag ik van u 'Ambiance' alstublieft?



Foodservice Consultant Society International (FCSI) is een wereldwijde toonaangevende vereniging van foodservice- en hospitalityconsultants. Met ruim 1450 leden in 45 landen is de vereniging een wereldwijd platform voor de belangrijkste onafhankelijke consultants. In elke editie van Food Hospitality geeft een Nederlandse FCSI-consultant zijn visie op een actueel thema. Deze maand: Rob Janssen.

Onderweg naar de vakantiebestemming hadden wij een hotel geboekt. Hoewel we een stukje van de route moesten afwijken, wisten wij dat we zouden worden beloond: een gastvrij onthaal, lekkere wijn, goed eten en... het was er gezellig!

Ik maak zelf de keuze waar ik de combinatie van het product, de gastvrijheid en de inrichting en dus de ambiance het aangenaamste vind. Dat wordt anders als je door fysieke en/of psychische beperkingen gedwongen wordt te moeten verblijven in een zorginstelling. In dat geval word je afhankelijk van andermans keuze. De inrichting van de ontvangsthallen en het restaurant of het grand café is bepaald. Het assortiment is vastgesteld en de bingo wordt standaard gereserveerd voor de woensdag.

Ambiance heeft veel te maken met de inrichting van de woonomgeving en het restaurant of grand café. De invloed door de gasten van de instelling daarop, is beperkt door o.a. de financiële middelen. De harde kant van de ambiance, de inrichting, is dus veelal een gegeven. Wel kunnen we meer aandacht geven aan de zachte kant van de ambiance: de 'mensfactor'. Onder het motto 'liever een aardig mens met minder goede serveertechnieken dan een humeurig mens met goede serveertechnieken' is dit in ieder geval een goed uitgangspunt om succesvol te zijn of te worden.

En niet na realisatie van een nieuw restaurantconcept als laatste aandacht schenken aan medewerkers die het concept moeten uitdragen. Of zoals mij werd gevraagd: 'Ik heb nog twee uurtjes per persoon voor training in mijn opleidingsbudget, kun je...?' Nee dus! Korte termijn denken, het werkt en beklijft niet! Schenk tijdig en serieus aandacht aan uw medewerkers, dan willen ook zij mee met veranderingen. Geef ze ruimte en verantwoordelijkheid en begrens medewerkers niet met allerlei onnodige procedures. Geef naast scholing veel aandacht aan training on the job.

Mocht het in de toekomst door verdere bezuinigingen allemaal niet meer realiseerbaar zijn en moeten ouderen met een zorgvraag nog langer thuis blijven wonen, dan is dat volgens een wethouder in Deventer helemaal geen probleem. Familie, burens, vrijwilligers staan massaal gereed om de ouderen naar hun vertrouwde restaurant of café in stad of dorp te brengen. Of we verhuizen naar de Costa Brava: mooi weer, de verzorging goed en 10 procent goedkoper. Of zullen we toch maar middelen vrij maken om die ambiance te kunnen bieden, in een verzorgde en veilige woonomgeving?

Rob Janssen, mede-eigenaar JRM Food & Facilities