



Omgaan met “lastige” gasten

Je kent ze wel... dominante, veeleisende en botte gasten. Mensen die het bloed onder je nagels vandaan halen. Mensen met wie je normaal gesproken niet snel een biertje in de kroeg gaat drinken. Toch kom je deze doelgroep misschien wel dagelijks tegen. Hoe gastvrij je ook bent, deze doelgroep is een uitdaging. In dit artikel geven we je graag wat inzichten en tips, zodat jij nog beter om kan gaan met deze doelgroep.

Tip 1. Sommige mensen maak je nooit blij

Laten we maar meteen beginnen met de 1 tot 5% van de mensen die je misschien nooit blij gaat maken. De notoire mopperaars. Hier kunnen we het uitvoerig over gaan hebben, maar dat is zonde van onze positieve energie. Want als we hier lang over praten (lees: mopperen), worden we er niet vrolijker op. Ons betoog: loslaten en focussen op mensen waar je wél invloed op hebt.

Tip 2. Inleven en begrijpen in plaats van interpreteren

De video van het Atrium MC ziekenhuis raakte mij diep (zie boven). Ongeacht of je in de zorg werkt of niet, mensen nemen altijd een verhaal mee. Dat iemand soms kribbig, boos of onvriendelijk is, kan een goede reden hebben. Iemand vertelde in een training dat ze zich ontzettend had gestoord aan een gast totdat ze ontdekte dat de gast een geestelijke beperking had. Oeps. Verkeerde interpretatie. Zo nemen we vaak een negatieve houding van een gast persoonlijk. Wanneer iemand klaagt, doet hij dat over het bedrijf, zijn beleving en/of jouw rol als gastheer, niet om wie jij als persoon bent. Loslaten die interpretatie dus! Probeer je zonder oordeel in te leven in de gast en je gast echt te begrijpen.

Tip 3. Omdenken: van lastig naar interessant

Men heeft ontdekt dat het type “lastige” gast vaak afhankelijk is van wie de gastheer/-vrouw is. Zo heeft de ene persoon moeite met dominante mensen en de ander met afstandelijke types of de beruchte “praatgraag” of “betweter”. Vanwaar het verschil? Dat heeft alles met jezelf te maken! Ben jij een introvert type? Dan heb je waarschijnlijk meer moeite met dominante types. Ben je zelf extravert? Dan heb je wellicht eerder een allergie voor mensen die moeilijk te peilen zijn. Kortom, het zegt meer over jezelf dan de ander. Karakters botsen soms nou eenmaal. Andersom heb ik geleerd dat je juist het meest leert van mensen die het tegenovergestelde van jou zijn. Maar dan moet je soms jezelf dwingen tot omdenken. Zo probeer ik in mijn gedachten het etiket *lastig* te veranderen in *interessant*. En dat heeft mij heel veel opgeleverd en ergernissen verminderd!

Tip 4. De uitdaging om juist gastvrij te blijven rendeert

De ervaring leert dat je het meest bereikt wanneer je een gastvrije houding kiest. Zelfs bij agressie en grensoverschrijdend gedrag. Probeer het maar eens uit. Vroeger hadden politieagenten en beveiligers vooral een dominante houding. Nu stellen ze zich een stuk toegankelijker op. Waarom? Omdat je er meer mee bereikt. Wanneer je het gedrag spiegelt door zelf ook onvriendelijk en dominant te reageren, lok je juist meer ongewenst gedrag uit. Actie = reactie. Het is de uitdaging om juist een gastvrije houding te kiezen door een open lichaamshouding, vriendelijke uitstraling, rustig, beleefd en respectvol te blijven, met positieve woorden te spreken en actief te luisteren. Zo vertelde een beveiligers tijdens een coachgesprek dat hij na een incident met een gast in gesprek ging, waarbij hij echte interesse toonde en de gast vroeg waarom hij zo uit zijn plaat was



gegaan. Een maand later stond de gast ineens naast de beveiligder. "Ik moet zo weer naar de balie en ik ben bang dat ik boos ga worden. Wil je alsjeblieft met me meegaan?", vroeg de gast aan de beveiligder. Kortom, met een gastvrije houding haal je de angel uit het negatieve gedrag van de gast.

Tip 5. Bied altijd excuses aan

Je kan altijd excuses aanbieden. Of de klacht nu gegrond of ongegrond is, het is altijd vervelend als een situatie uit de hand loopt. "Excuses voor het ongemak", zeggen we dan. Dit moet je natuurlijk wel menen (zie tip 2). Een goed voorbeeld zijn supermarkten zoals AH en Jumbo, waarbij je als klant bij een klacht altijd een vervangend product krijgt. Of je nu gelijk hebt of niet. Meteen. En als het kan zelfs wat extra. Want wanneer je een klacht van een ontevreden gast goed oplost, wordt hij in een keer fan. De negatieve mond-tot-mond reclame wordt dan ineens positieve mond-tot-mondreclame. Daar kan geen advertentie tegenop. Vaak hoeft je niet eens iets te geven, maar is aandacht al een goedmaker. Tijd en aandacht zijn namelijk de meest spaarzame dingen die we kunnen geven in ons drukke leven.

Dus; leef je in, zie de gast als interessant, kies een gastvrije houding en bied altijd excuses aan. Met die positieve aandacht kan je de (meeste) ontevreden gasten weer een goed gevoel geven. En dat is wat ons werk zo veel voldoening geeft. Succes!