

HET MEEST GASTVRIJJE TERRAS?



JEANNINE SOK

Colofon

Auteur	Jeannine Sok
Vormgeving	StudioBont
Druk	DMprintmedia
Fotografie	Marjolein Kok, Unsplash
ISBN	xxxxx
Druk	Eerste druk, voorjaar 2024

www.gastologie.nl

© Copyright Uitgeverij Gastologie

Het meest gastvrije terras?



Een 'terrasje pakken' is een populair tijdverdrijf voor vele mensen. Als het mooi weer is, kost het jouw gasten het soms moeite om een plekje te veroveren op hun favoriete terras. Het is iets wat is ontstaan halverwege de vorige eeuw. Voorheen gebeurde drinken vooral binnen in de cafés. In Parijs ontstaat een levendige terrascultuur die langzaam maar zeker ook overwaait naar Nederlandse steden. Eén van de eerste terrassen in Nederland staat in Den Haag. Andere steden als Amsterdam, Rotterdam en Utrecht volgen snel.

Een terrasje pakken is een teken van welvaart, om aan andere te laten zien dat het goed met je gaat. Op veel terrassen is het zien en gezien worden.

Bron: <https://npokennis.nl/story/666/sinds-wanneer-zitten-we-op-het-terras>



Hoe kun jij ervoor zorgen dat mensen kiezen voor jouw terras?

De eerste indruk van een terras is van groot belang. Ziet het er uitnodigend uit? Wat maakt jouw terras anders dan die van collega's om de hoek? Durf hierin onderscheidend te zijn. Een exterieur dat bij het interieur past. Als gasten dan je terras betreden, of juist ook als ze langslopen, zoek oogcontact en begroet ze direct (liefst binnen 10 seconden). Zorg dat ze een welkom gevoel ervaren. Een vriendelijk, oprechte glimlach doet echt wonderen. Maak handig gebruik van de zogenaamde sociale bewijskracht (erbij willen horen), een vol terras vol gezellige mensen trekt meer bezoekers aan, dan een leeg terras.

- Kijk je gasten aan
- Begroet ze met een vriendelijke glimlach
- Help je gasten snel (binnen 5- 7 minuten het eerste drankje)
- Altijd bereikbaar en zichtbaar voor de gasten
- 'Houd je gasten vast': Een tweede drankje en/of gerechtje zorgt voor meer omzet.

Handige tips sfeer en beleving

Het terras is een verlengstuk van je bedrijf. Meestal is dat het eerste dat gasten zien als ze een bezoek bij jou komen brengen. Verse bloemen. Parasols, dekentjes, verwarming op het terras of kussen met verwarming. Zorg voor een eyecatcher, mooie wijnkoeler of iets dat bij jouw bedrijf past. Durf hierin onderscheidend te zijn. Er zijn grenzen aan gastvrijheid, dus zorg ervoor dat gasten zich gedragen. Houd het voor iedereen gezellig! Luidruchtig of een ontbloot bovenlichaam, andere gasten kunnen zich storen aan het gedrag van andere bezoekers van het terras.

Professionele, getrainde medewerkers

De terrasmedewerker is het visitekaartje van je bedrijf. Zij zijn het eerste aanspreekpunt van de gasten. Het begint met kennis van de producten, dan kijk je naar vaktechnische vaardigheden (het bereiden en serveren van dranken en gerechten) om vervolgens je medewerkers te trainen in een goede, professionele communicatie met de gast. Het voorkomen van standaard zinnen. Met authentieke, oprechte gastvrijheid maak je het verschil. Bepaal welke omgangsvormen passen bij jouw bedrijf.

Gastologie – de techniek om op een gastvrije manier het gedrag van je gasten op een positieve manier te beïnvloeden.

- Maak, als het kan, een gezellig praatje. (Oogcontact, een vriendelijke glimlach of een grapje is vaak tijdens topdrukte al genoeg)
- Geef aandacht aan alle gasten
- Tijdens het opnemen en serveren van bestellingen
- Kennis van de producten die je verkoopt
- Gelukkige medewerkers zorgen voor gelukkige gasten

Gouden tips om meer fooi te ontvangen

- Kijk je gasten altijd aan
- Herhaal de bestelling en letterlijk de woorden van de gast
- Wees altijd vriendelijk, een glimlach en als het kan
- Schrijf of teken iets persoonlijks op de bon

Hoe ga je om met klachten?

- Bedank de gast dat hij de klacht uit
- Luister naar je gast en de klacht 'veer' met je gast mee. "Wat vervelend zeg..."
- Bied excuses aan
- Gebruik LSD – Luisteren Samenvatten Doorvragen
- Probeer de klacht snel en met een glimlach goed op te lossen

Sociale Smeerolie

Hoe ga je met je gasten om? Luister je echt naar ze of ben je alweer met de volgende bestelling bezig?

- Toon interesse in de gast (waarom komen ze bij jou?)
- Zorg voor een open houding aan tafel
- Wees gelukkig, ontspannen, tevreden, positief en zelfverzekerd
- Lees de lichaamstaal van je gasten

Tips

Laat terrasmedewerkers oefenen met (nieuwe) apparatuur, zoals handhelds en mobiele pinapparatuur.

Zorg dat je medewerkers er netjes en verzorgd bijlopen, ze zijn de ambassadeurs van je bedrijf. Zorg ook dat zij de goede schoenen dragen.

Besef dat arrogante en chagrijnige medewerkers een hele grote irritatiefactor vormen bij gasten, ook op het terras. Gasten lopen op het terras eerder weg als ze onvriendelijk worden behandeld; er is geen drempel (zoals binnen) om weg te gaan.



**Ronald houdt
van terrasjes
en deelt
graag zijn
ervaringen
met jou.**

Wat is volgens jou The X-Factor in de horeca? En wie heeft het?

Echt en oprecht zijn! Ik denk gelijk aan Roos. Zij werkt bij café Biessels aan de Grote Markt in Nijmegen. Zij heeft het. Zo soepel als zij beweegt tussen de gasten en maakt altijd tijd voor een kort, persoonlijk praatje. Haar enthousiasme werkt aanstekelijk, het lijkt wel of ze alle gasten kent. Ze geeft je het gevoel dat ze het oprecht leuk vindt dat je komt. 'Leuk dat je er was' of 'Goed dat je er was'. Het zit 'm in de kleine nuance van de woorden die je gebruikt. Je hebt dan zeker 80% van de gasten voor je gewonnen, als het niet meer is...

Waar moet volgens jou een perfect terrasje aan voldoen?

Het perfecte terrasje ligt voor mij aan het water, leuk waar je bootjes kan kijken en beschut kan zitten. Uiteraard vind ik het ook gezellig om in de stad op een terrasje te zitten. Het is heerlijk om mensen te kijken. Voorwaarde is dat je vriendelijk wordt geholpen. Wat ik ook heel mooi vind als de bomen verlicht zijn in de zomer, je krijgt daardoor zoveel sfeer. Dan blijf je lekker lang zitten op zo'n zwoele avond en bestel je nog een drankje. Wet je wat ik echt geweldig vind? Als ze na een keer bezoeken weten wat je favoriete drankje is en dan vragen of je daar weer zin in hebt.

Heb jij tips om het te verknallen?

Onlangs was ik in een stad en wij verplaatsten het tafeltje om in de zon te gaan zitten. Nou de medewerker die ons corrigeerde, die snap het dus niet... Zo onaardig! Ik snap dat je op sommige plekken zit met een vergunning en strakke lijnen, maar Nee zeggen kan ook anders. Wat ik ook echt een afknapper vind is te weinig ruimte tussen de

tafeltjes... Ook niet fijn voor de bediening lijkt mij. Nog zo'n afknapper zijn vieze tafels, terwijl het hele terras leeg is staan overal lege glazen en troep van gasten die zijn vertrokken. Hoe kan dit? En vieze toiletten, dan heb ik geen zin meer om iets te bestellen.



Actief verkopen

- **Tip 1:** Het terras leent zich bij uitstek voor actieve verkoop, omdat de horecagast er veel impulsaankopen doet.
- **Tip 2:** Zorg voor goede zichtbaarheid van de bieren die je verkoopt, naast pils vooral je zomerse terrasbieren. Plaats tafelkaartjes in houders.
- **Tip 3:** Bied op het terras naast standaardmaten ook grote glazen bier aan. Toeristen zijn er dol op.
- **Tip 4:** Maak een speciale drankenkaart met 'terras-specialiteiten' zoals de zomerse bieren, wijnen (wit en rosé), cocktails en bubbels als prosecco.
- **Tip 5:** Reserveer een krijtbord voor aanbiedingen: bijvoorbeeld de dagschotel, koffie met gebak en een speciaalbier met fingerfood.
- **Tip 6:** Plaats parasols op je terras om de verkoop te verhogen.
- **Tip 7:** Wijs groepen bezoekers op bier in pitchers. Gasten vinden het leuk en het scheelt medewerkers veel handelingen.
- **Tip 8:** Vertel de gast dat je zelf heel enthousiast bent over het terrasbier of die lekkere borrelhap. Die 'eigen mening' kan de doorslag geven.
- **Tip 9:** Verstuur via social media (Twitter, Facebook, Instagram) berichten over je terrasaanbiedingen en terrasactiviteiten.
- **Tip 10:** Organiseer een 'verkoopwedstrijd' tussen je medewerkers. Wie verkoopt bijvoorbeeld de meeste glazen 'bier van de week' of 'terrastapas'?
- **Tip 11:** Benoem je rustigste terrasdag tot feestelijk terrasmoment: Monday Terrasparty, met speciale acties. Promoot je Terrasparty met flyers, via persberichtjes naar lokale media en via sociale media.

- **Tip 1:** Buiten eten is een van de grootste trends in de Nederlandse horeca. Speel daar slim en creatief op in.
- **Tip 2:** Kies gerechten en fingerfood die voor de keuken weinig handelingen vergen. Snelheid telt buiten nog meer dan binnen.
- **Tip 3:** Hou bij amenstellen van de terraskaart rekening met wind en zon. Te lichte garnituren waaien van het bord, andere ingrediënten verkleuren snel of drogen uit.
- **Tip 4:** Bij de 'buitenbeleving' horen lenteachtige en zomers gerechten zoals asperges, lamsvlees, zomersalades en visgerechten.
- **Tip 5:** Zorg op de lunchkaart voor aantal prettig geprijsde gerechten, waarmee je concurreert met eetwinkels, bakkerijen en broodjeszaken.
- **Tip 6:** Hou rekening met de vaak beperkte omvang van terrastafeltjes: plaats garnituren zoveel mogelijk op het bord.
- **Tip 7:** Fingerfood is een ideaal product voor het terras: gasten willen toch even wat eten bij het drankje terwijl ze genieten van de buitenbeleving.
- **Tip 8:** Bied een aantal beer & food combinaties aan op je kaart of geef een biersuggestie bij aantal terrasgerechten.
- **Tip 9:** Heel populair op het terras zijn mosselen, die zijn bijvoorbeeld prima te combineren met een heerlijke witte wijn.
- **Tip 10:** Een maaltijdsalade of clubsandwich met gerookte kip of gebakken bacon vraagt om een koud glas Blond bier. Gevulde olijven passen ook perfect bij dit bier.
- **Tip 11:** Bij saté met een lekkere salade, zomerse wraps, pittige vlammetjes of een Spaanse paella adviseer je met gemak een lekker koud glas pils.
- **Tip 12:** Een leuk tafelkaartje met een aantal hardlopers, zoals tapas, bitterballen, kaasplankje en olijven doet het altijd goed.
- **Tip 13:** Als het even wat rustiger dreigt te worden: deel wat gratis borrelhapjes uit op het terras, dat biedt kansen op extra bestellingen.
- **Tip 14:** Breng de keuken eens naar buiten met een barbecue op je terras of plaats in zomer een buitenkeuken voor de echte terrasbeleving.



Het meest gastvrije terras?

Inrichting

- **Tip 1:** Kijk in het terrasseizoen dagelijks kritisch naar je eigen terras en dat van de burens: waarin ben je onderscheidend?
- **Tip 2:** Besef dat je terras een visitekaartje voor je bedrijf is. Het geeft een eerste indruk van sfeer en kwaliteit.
- **Tip 3:** Stem de uitstraling van je terras af op je interieur. Als buiten en binnen één geheel is, klopt het verhaal voor de gast.
- **Tip 4:** Met parasols en luifels maak je het terras aantrekkelijker. Kijk of het handig is parasols te kopen die je aan elkaar kunt bevestigen. Die bieden meer bescherming tegen zon, regen en wind.
- **Tip 5:** Verplaats op warme dagen de parasols met de zon mee; dan hoeven gasten niet zelf te gaan sjouwen met parasols.
- **Tip 6:** Besef dat de eerste indruk van de gasten telt; als je terras er slordig bijstaat en geen goede uitstraling heeft, lopen ze je bedrijf voorbij.
- **Tip 7:** Plaats windschermen aan zijkanten van het terras. Eventueel op koudere dagen ook aan de voorkant als dat van de gemeente mag.
- **Tip 8:** Zorg na een regenbui dat al het terrasmeubilair goed wordt droog gemaakt, zodat gasten niet onaangenaam verrast worden.
- **Tip 9:** Hou het terras goed schoon. Niet alleen de tafels, maar ook de ondergrond en de parasols. Ruim voortdurend servetten, viltjes en peuken op.
- **Tip 10:** Stoelen met kussens op de zitting en de rug zitten gewoon prettiger. Plus: ze ogen aantrekkelijker.



- **Tip 11:** Durf op je terras te spelen met hoogtes, kleuren en stijlen, zonder dat het een rommelige aanblik geeft. Zet bijvoorbeeld statafels met krukken of juist een paar grote loungebanken met kleurrijke kussens tegen de gevel.
- **Tip 12:** Verras je gasten met een eyecatcher op je terras: een opvallend meubelstuk, een spetterende loungehoek of creatieve buitenbar.
- **Tip 13:** Haal binnen naar buiten. Zo staan er bij de Ierse pub Paddy O'Ryan in Leeuwarden enkele stevige Chesterfieldbanken op het terras.
- **Tip 14:** Met goede terrasverwarming verleng je de terrasdag en het terrasseizoen. Verdiep je bij de aankoop o.a. in de capaciteit en het energieverbruik. Energiezuinige terrasverwarming kan in aanschaf duurder zijn, maar is in verbruik goedkoper.
- **Tip 15:** Zet tegen de schemering een paar vuurkorven of fakkels op het terras. Dat verhoogt sfeer. Let wel op brandveiligheid.
- **Tip 16:** Leg op wat koudere dagen dekentjes op de stoelen, zodat gasten toch comfortabel op het terras kunnen plaatsnemen.
- **Tip 17:** Gebruik krijtborden om aanbiedingen, dagschotels of een bier van de week te promoten. Controleer voortdurend of op alle tafels een drankenkaart, menukaart en eventueel tafelkaartjes met aanbiedingen staan.
- **Tip 18:** Maak op je terraskaart of op een speciaal bordje op het terras duidelijk waar de toiletten zich bevinden.
- **Tip 19:** Hou goed in de gaten dat gasten voldoende bewegingsruimte op het terras houden. Zet de tafels niet te dicht tegen elkaar en herschik verplaatst meubilair.
- **Tip 20:** Check voor aanschaf de gemeentelijke regels, want soms is gevelverwarming verboden of juist verwarming midden op het terras niet toegestaan.

- **Tip 1:** Zorg altijd voor goede looproutes voor je medewerkers, zowel van bar naar terras als op het terras zelf. Hou de looppaden breed genoeg. Vermijd obstakels op de looproutes. Weet dus goed waar je krijtborden, plantenbakken en parasols plaatst.
- **Tip 2:** Bepaal of je het terras wilt indelen in wijken of dat medewerkers het hele terras als werkgebied moeten zien.
- **Tip 3:** Je kunt ook kiezen voor bepaalde taakverdeling; enerzijds medewerkers die bestellingen opnemen en afrekenen, anderzijds runners die bestellingen uitserveren en tafels afruimen.
- **Tip 4:** Maak je gasten duidelijk wie wat doet door bijvoorbeeld de kleur van het shirt: bestellers rood, runners zwart en opruimers groen. Of zet functie achterop.
- **Tip 5:** Met handhelds kun je de service op het terras vergroten, omdat gasten sneller kunnen bestellen en de drankjes/gerechten vlotter uitgeserveerd krijgen. Zorg wel voor goede training van je personeel, anders werkt de techniek averechts.
- **Tip 6:** Goed gebruik van handhelds werkt naar drie kanten: meer service voor de gasten, minder geloop voor medewerkers en meer omzet voor het bedrijf.
- **Tip 7:** Nummer de tafels. Handig bij het opnemen van bestellingen, handig in het kassasysteem, handig als gasten verplaatsen.
- **Tip 8:** Zorg voor voldoende drankvoorraden bij de bar: o.a. fusten voorgekoeld bij de hand, fris en wijn voorgekoeld en koffiemachines op scherp.
- **Tip 9:** Laat de keuken voor een goede mise en place zorgen, zodat gerechten snel bereid en uitgeserveerd kunnen worden.

- **Tip 10:** Kies voor gerechten of borrelhappen die weinig handelingen vergen in de keuken, dat bevordert de snelheid.
- **Tip 11:** Volg nauwkeurig de weerberichten via weersites op internet om goed te kunnen roosteren en tijdig oproepkrachten voor het terras te bellen.
- **Tip 12:** Hoe vaak gebeurt het niet dat drie obers tegelijk binnen bij de uitgifte staan te wachten op hun bestelling? Zorg ervoor dat altijd minimaal één collega zichtbaar buiten loopt. Stem dit onderling af.
- **Tip 13:** Herken dat onvriendelijk personeel ook kan voortvloeien uit te lange werktijden, onduidelijke instructies of slechte mise en place.
- **Tip 14:** Zorg dat je op drukke terrasmomenten als ondernemer altijd zelf aanwezig bent of een bedrijfsleider/manager. Dat geeft medewerkers houvast.
- **Tip 15:** Rooster nieuwe medewerkers zonder terraservaring nooit alleen op het terras in; dat is vragen om moeilijkheden.
- **Tip 16:** Besef dat terraswerk extra zwaar is: volle dienbladen, hoge temperaturen en veel lopen. Bouw daarom meerdere kortere pauzes in een dienst in en vertel medewerkers dat ze voldoende blijven drinken.

Bron: www.horecasupport.nl

Train je medewerkers

Gastologie kan jou helpen om je team voor te bereiden op een goed terras seizoen.

Gastvrijheid maakt het verschil

Gedreven en creatieve horecaondernemer Arjan Broekman is eigenaar van Het Wijnhuis in Zwolle. Bij hem draait om het creëren van een gastvrijheid in de breedste zin van het woord. Zijn horecagelegenheid heeft een klassieke Franse uitstraling. Hij streeft naar een plek waarin gasten kunnen genieten van kwaliteit, rust en persoonlijke aandacht.

Gastvrijheid staat centraal in de visie van Het Wijnhuis. Arjan gelooft dat een terras zich onderscheidt door uitstekende service en een warme ontvangst. Hij faciliteert zijn medewerker met voldoende mogelijkheden om af te rekenen. Niet maar een pinapparaat op het terras, maar verschillende mobiele pinapparaten. Dat is een investering, maar dat komt de gastvrijheid ten goed. Je maakt het de gasten en de medewerkers makkelijker. Zo kunnen medewerkers meer tijd en aandacht schenken aan de gasten op het terras.

Het perfecte terras

Arjan onderhoudt zelf met hulp van de medewerkers het terras, het moet perfect zijn. Altijd bloeiende planten en verrassende elementen. Arjan Broekman wil het terras uit laten blinken in gastvrijheid, kwaliteit en authenticiteit. Hij zet zijn persoonlijke betrokkenheid en passie in om gasten, maar ook zijn medewerkers een onvergetelijke ervaring te bieden.

Liefde voor het vak

Arjan houdt van wijn en brengt de liefde voor het vak en de wijn graag over aan zijn team. Hij investeert in trainingen en opleidingen, neemt het team ook regelmatig mee naar andere steden en wijngaarden om inspiratie en kennis op te doen. Het Wijnhuis is een erkend leerbedrijf, waarbij de leermeester het vak over brengen aan studenten, stagiaires en leerlingen.



A black and white portrait of Jeannine Sok, a woman with blonde, wavy hair, wearing a dark button-down shirt. She is looking slightly off-camera with a gentle smile. The background is blurred, showing what appears to be a kitchen or restaurant setting.

Jeannine Sok is opgegroeid in de horeca. Ze schreef verschillende boeken, glossy's, columns en blogs over gastvrijheid. Jeannine is ervan overtuigd dat investeren in gastvrijheid loont. Daarom luidt haar missie: meer aandacht en waardering voor het vak gastvrijheid.

Jeannine geeft trainingen en gastlessen en won de Horecava Innovation Award met het bordspel Gastologie, dat ze ontwikkelde samen met studenten van de Cas Spijkers Academie in Twente.

