

# Bron & Partners

## training, coaching, consultancy

### Verhoog uw effectiviteit: Het geheim van de glimlach

Ik ben geboren boven het restaurant van mijn ouders. Toen het maar even kon stond ik in de spoelkeuken af te wassen om daarna te promoveren naar de keuken en gebak te maken en lunches te verzorgen. De volgende promotie was naar de bediening..... maar daar werd ik geconfronteerd met mijzelf..... zoals ik ben .....eeh sorry.... zoals ik wás.

#### Een bus met Duitsers

Ik weet het nog goed. Het was zondagmorgen en ik lag op bed. Moe van de hele zaterdag in de bediening. De vorige avond was ik laat thuisgekomen en mijn vermoeide voeten van de hele dag lopen legde ik op de bank. Moe maar voldaan ging ik slapen, zoals elke bijna elke dag in het drukke zomerseizoen. De volgende dag, zondag, werd ik gebeld door mijn vader. "Richard, je moet nú komen helpen. Er is een bus met Duitse toeristen binnengekomen en één van de serveersters is ziek naar huis gegaan.... Geen gemaar.... Nú komen!"

Met lood in mijn schoenen, want zo voelde mijn voeten nog steeds, liep ik balend naar het restaurant, met tegenzin mijn stropdas om en werkkleding aangedaan.

Aan tafel 5 zaten 5 Duitsers te wachten totdat iemand hun bestelling kwam opnemen. Daar was ik dan. Als ober moet je altijd goed opletten dat er 'geen tafels weglopen', = mensen die weggaan zonder te betalen, dat iedereen krijgt wat hij besteld heeft (anders moet je 3x lopen) en dat de rekening goed moet zijn (teveel op de bon = ruzie met de gast, te weinig aangslagen = uit eigen zak het verschil betalen aan het einde van de dag).

Maar goed... tafel 5 dus. Ik nam de bestelling op: 2 koffie en 3 bier ("*Zwei Kaffee und drei Bier.... Haben Sie Warsteiner?*"). Duitsers drinken de hele dag bier. Ik kom terug met de bestelling, schenk het bier uit in het glas en vraag hen of alles zo naar wens is. "Nou nee", zo zei de Duitser mij....

Ik: "*Mag ik vragen wat u verder nog wenst?*"

Duitse gast: "*Ja, dat jij weggaat bij deze tafel... en een beetje snel graag!*"

Ik: "*Sorry?!*"

Duitse gast: "*Weet je dat mijn bier doodslaat door dat chagrijnige gezicht van jou!*"

Daar had ik niet op gerekend. Om in de vroegte, nog vermoeid van het harde werken de dag ervoor, invallend voor een collega, even flink gebruuskeerd te worden.... En ik kan je vertellen dat het op z'n Duits uitgesproken nog wat harder en vervelender overkomt...

# Bron & Partners

## training, coaching, consultancy

### De levensles

Ik liep naar de keuken, waar mijn vader werkte, en vroeg hem wat we met deze tafel aanmoesten.... Dit was toch een belediging? "Nou.....," zei mijn vader mij toen...."Dat gezicht van jou dat heb je van mij..... dat norske gezicht.... Maar mensen hebben geen last van mij, want ik sta in de keuken. Maar jij staat in de bediening, dus als mensen naar jouw gezicht moeten kijken, dan hebben ze hetzelfde gevoel dat wij elke dag hebben als jij chagrijnig kijkt thuis.... En dat gebeurt nogal eens...!"

Nee da's fijn! Je gaat naar je ouders om hulp omdat je binnen 'klappen krijgt' en vervolgens krijg je er nog een paar bij!

"Maar...", vervolgde mijn vader,..."loop nu eens naar het toilet en kijk zelf eens in de spiegel.... En als je dat gedaan hebt kijk dan eens 2 tonen vrolijker en kijk eens hoe dat er dan uitziet...."

Ik dacht "ik zal je hebben vader.." en trok mijn gezicht 3 tonen vrolijker en liep zo het toilet binnen. Daar zag ik iets dat ik tot op de dag van vandaag nog steeds in mijn visuele geheugen gegrift staat. Ik keek in de spiegel met het idee dat ik lachte, maar ik zag mijn evenbeeld dat helemaal nog niet vrolijk keek. Geen lach, maar een horizontale streep van een mond. En dat terwijl ik toch echt dácht dat ik vrolijk keek! Ik zag ineens hoe de mensen mij zagen als ik druk bezig was. Tsjonge, dat trekt een energie weg! Terwijl ik zo serieus bezig was om alles goed te doen.....maakte ik júist de grootste fout.

### Lachend fouten maken

Ik snapte ineens waarom de serveersters, die continu fouten maakten in de bestellingen, toch veel meer fooi kregen dan ik. Ze deden het met een lach. Liever een lachende bediening met een foutje, dan een correcte maar te 'gesloten gezicht' bediening.

Ik leerde van mijn vader een belangrijke levensles. Je mimiek bepaalt je fooi. En je moet leren om het écht te laten zijn en geen plastic-smile te geven. Veel oefenen dus!

Op het moment dat ik een oude dame oprecht hartelijk glimlachend kon bedanken voor de 5 cent fooi die ze gaf na het consumeren van 1 kop koffie in een tijdsbestek van 2 uur, merkte ik dat er intrinsiek iets was veranderd. Ik kon steeds vaker oprecht glimlachen! Niet alleen de oude dame zag dat, maar ook de rest van de zaak zag dat. En daar gaat het om. *Expand your presence* in the room, heet dat op z'n Engels.

Mijn fooi ging exponentieel omhoog, doordat ik het steeds leuker vond om met/ voor mensen te communiceren. Meer nog dan eten en drinken, willen de gasten een leuk moment beleven. Het liefst een memorabel moment. Dat maakt hun leven leuker.

# Bron & Partners

## training, coaching, consultancy

### **Uw organisatie is een restaurant**

Wat u daarvan leert als manager? Uw organisatie is als een restaurant. Mensen willen een nuttige, maar vooral ook leuke dag hebben. Ze willen energie van collega's, van klanten en van de leidinggevende. Hoe kunt u een intrinsieke motivatie bewerkstelligen bij anderen? Zodat zij met u *willen* werken, in plaats van met u *móeten* werken. Mensen zijn zo productiever en creatiever. Zo blijkt ook uit onderzoeken. 2 managers vragen hun (gelijkwaardige) teams om een probleem op te lossen. Ze moeten met zoveel mogelijk oplossingen komen en ook met zo creatief mogelijke oplossingen. Het enige verschil is dat de ene manager een gebogen staafje in zijn mond heeft, waardoor de mondhoeken naar boven gekruld worden.

Daardoor wordt hij geforceerd een positieve grimas te hebben. De andere manager krijgt een gebogen staafje in zijn mond, maar nu worden de mondhoeken naar beneden gedwongen, zodat de manager, als het ware, chagrijnig kijkt.

### **Welke manager krijgt de meeste fooi?**

Welke groep mensen 'winnen'? Welke groep verzint méér oplossingen die ook nog eens creatiever zijn? Juist, de eerste groep van de 'glimlachende' manager. Ondanks het feit dat de lach misschien soms geforceerd is, heeft het toch een positief effect op de mensen en op hun creatieve vermogen. Glimlachen heeft een positief prikkelend effect op uw hersenen, waardoor uw hersenen 'opengaan' en aldus wordt u creatiever. De anderen spiegelen uw mimiek (meer dan u tot nu toe dacht!) en zo prikkelen ook zij hun hersenen tot creatievere bedenksels.

Een 'open gezicht' leidt tot productievere mensen. Een 'gesloten gezicht' leidt tot gesloten denkbeelden, meer negativiteit en zo tot lagere productiviteit. U kunt uw omgeving (collega's, klanten, leidinggevend) op een positieve manier beïnvloeden, door het trainen van uw mimiek en lichaamstaal. En dan heb ik het nog niet eens gehad over het effect van een goede intonatie.....

# Bron & Partners

## training, coaching, consultancy

### **‘Begeisterung’**

Kijkt u vanaf nu eens goed om u heen in een café of restaurant. Zie welke mensen in de bediening lol in hun werk hebben. Zie wat ze uitstralen en welk effect dat heeft op anderen. Op hun klanten en collega's. De fooi die u als manager gaat krijgen door beter gebruik te maken van uw natuurlijke autoriteit is meer 'begeisterung', een hogere motivatie en zo een hogere productiviteit. Maar let op hoe u er zelf ook beter van wordt, als u merkt dat u een betere manager bent geworden en anderen daadwerkelijk op een hoger niveau krijgt. Het is een spiraal naar boven. Autoriteit door vakkennis is belangrijk. Maar later komt er een moment dat natuurlijke autoriteit vele malen belangrijker wordt. En "*Later..... later is allang begonnen.....en vandaag komt nooit meer terug...*", zo zong het Klein Orkest al in de jaren negentig.

Richard van Houten