



De rol van de moderne gastheer

We hebben het gehad over gasten en het belang van het beantwoorden aan hun wensen en verwachtingen. We hebben het ook gehad over soorten horecabedrijven en soorten restaurants. Als de bedrijfsformule past bij de wensen en de verwachtingen van de gast, dan kan de gastheer aan de slag. De rol van de gastheer wordt steeds belangrijker. De verklaring daarvoor is simpel. Slechte producten bestaan niet meer en productkwaliteit is daarmee weggevallen als concurrentiemiddel. Met andere woorden: goed eten kun je overal en dat is dus geen échte reden meer voor een gast om te kiezen voor restaurant A of B. Bovendien heeft men vaak voldoende geld te besteden waardoor men liever iets meer betaalt voor een betere kwaliteit. Succesvolle bedrijven slagen er in om iets extra's te bieden, met name op het terrein van beleving en emotie. De gast wil iets meemaken. In restaurants is dat een taak voor de gastheren. Zij hebben immers contact met de gasten; de gastheren zijn bij uitstek geschikt om aan te voelen waarmee zij hun gasten extra van dienst kunnen zijn. De vraag is natuurlijk: hoe doe je dat? Het is duidelijk dat je dat niet aan het toeval kunt overlaten. Het gaat dan vaker mis dan goed. We moeten ons dus afvragen wat de professionele gastheer allemaal moet weten, opdat hij die belangrijke taak goed kan vervullen.