



Column

Fouten maken mag **hufferigheid niet**

Horecazaken zijn er in alle soorten en maten.

De kwaliteit verschilt nogal en de ene zaak kan zich meer permitteren dan de andere als het aankomt op het omgaan met klanten.

Een eigenaar van een goedlopende zaak zal wellicht wat sneller denken dat klanten niet moeten zeuren als er iets mis gaat. Ooit las ik ergens dat de klant altijd gelijk heeft, aangezien een slechte ervaring zeven (!) keer vaker wordt doorverteld dan een goede ervaring. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard luidt een bekend gezegde.

Een horeca-ondernemer van een bekend café in Groningen maakte het onlangs wel heel bont. Twee studenten gingen samen een projectplan doorspreken in zijn café, waar het op dat moment erg druk was.

Na een half uur was het ze eindelijk gelukt om een broodje te bestellen, dat een uur later op hun tafel belandde. De studenten vroegen de ober beleefd of hij de twee biertjes die ze al hadden gehad wellicht cadeau kon doen, als gebaar voor het lange wachten.

In plaats daarvan werden er twee biertjes op tafel gekwakt, terwijl de heren eigenlijk van plan waren naar huis te gaan. Na een oprechte vraag naar de gang van zaken werden de studenten door de eigenaar de deur gewezen, met het verzoek om nooit weer terug te komen en dat ook vrienden en kennissen bij hem niet meer welkom waren.

Vroeger zou er verder niets aan de hand zijn geweest en zou de eigenaar met dit gedrag weggkomen. Helaas voor hem beschikken beide studenten over een enorm netwerk online en daarmee ook over toegang tot een heel netwerk aan online media. Zij publiceerden dus het verhaal en het verzoek (op advies van de eigenaar zelf) om vooral niet meer naar zijn café te komen. Zou die man al van internet gehoord hebben? Dit verhaal komt ondertussen boven in de eerste resultaten van Google als je de naam van het café intikt. Het internet zal in toenemende mate leiden tot transparantie, waarin dit soort zaken veel sneller aan de oppervlakte komen drijven. Fouten maken mag, maar hufferig gedrag, daar kom je steeds minder vaak mee weg. Gelukkig maar!

Martijn Aslander

*Mail gerust, indien u interesse heeft, naar martijn@elvenstone.com
of kijk op mijn weblog
www.martijnaslander.typepad.com*