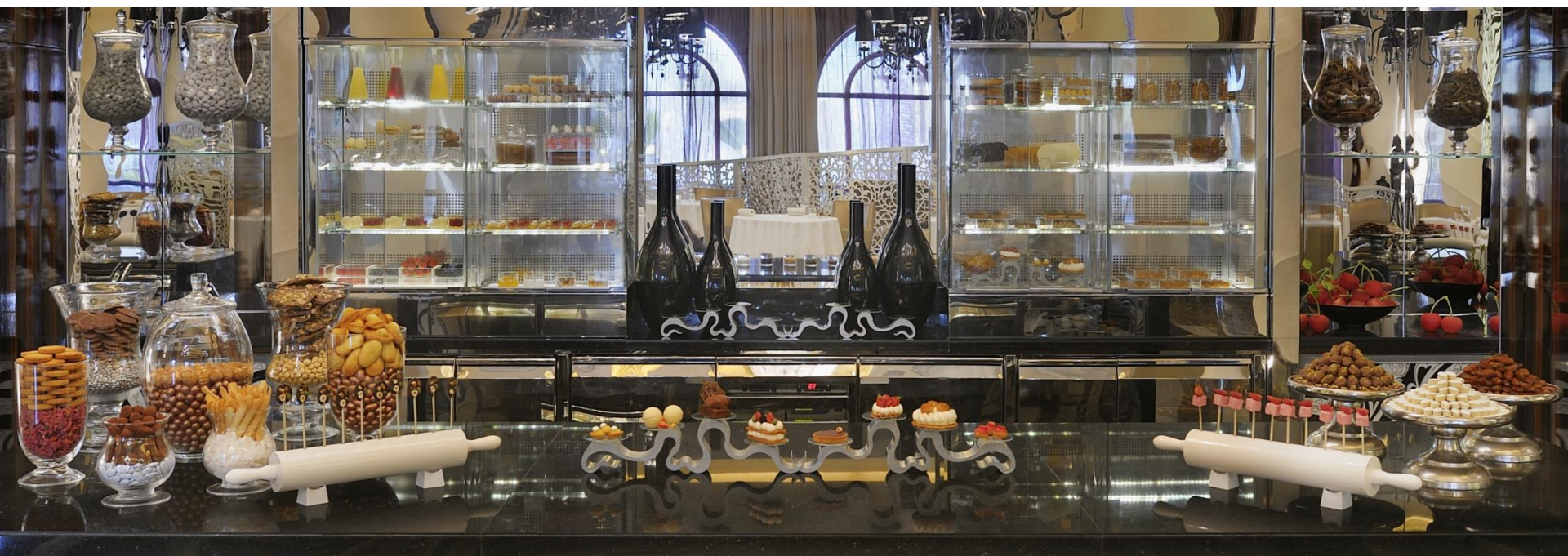


Kleine gastvrije gebaren

Publicatie: maart 2014



Dit is een gratis publicatie van
Van Spronsen & Partners horeca - advies

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - advies

Even voorstellen...

Van Spronsen & Partners horeca-advies

Van Spronsen & Partners horeca-advies is onderdeel van de Van Spronsen & Partners groep. Hiertoe behoren tevens de volgende onafhankelijke bedrijven: Van Spronsen & Partners horeca - salarisadministratie, Rollema & Partners horeca - administratie en Van Spronsen & Partners gastvrije trainingen. Onder het motto "Anders denken, anders doen" zijn wij al 27 jaar actief binnen de horeca- en leisuremarkt en stellen wij de opdrachtgever en zijn doel centraal.

Werkzaamheden van horeca-advies bestaan voornamelijk uit het uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken, bedrijfsdoorlichtingen en rendementsverbeteringen, het ontwikkelen van nieuwe horecaconcepten, het opstellen van marketing en communicatieplannen en het geven van managementondersteuning.

Tevens publiceren bij maandelijks nieuwe brancheonderzoeken, waarin wij dieper verschillende sectoren induiken. Kijk voor reeds gepubliceerde brancheonderzoeken op onze website www.spronsen.com.

Kijk voor meer informatie over onze andere afdelingen op www.salaris-spronsen.nl, www.rollemapartners.nl en www.training-spronsen.nl

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - salarisadministratie

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - advies

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
gastvrije trainingen

**ROLLEMA
& PARTNERS**
horeca - administratie

Het kan zo eenvoudig....

Wij schrijven deze editie in de tweede week van maart, het eerste weekend met zonnige terrasdagen hebben we alweer achter de rug. Een heerlijk begin van de lente, voor ons als gasten en voor de portemonnee van de horecaondernemer! In deze uitgave weer een flink aantal voorbeelden om je gasten extra in de watten te leggen, zonder hiervoor grote investeringen te moeten doen.

Soms zijn de voorbeelden zo klein dat je ze niet eens bewust registreert, zo ben ik jaren geleden in een beachkamer op Aruba op een aparte manier welkom geheten, geschreven in het zand. Ik moest hier weer aan denken toen wij een artikeltje over zandprinters voor reclame op het strand plaatsten. Op Vlieland laten de banden van de Vliehors Expres bijvoorbeeld korte gedichten achter. Maar met een stokje en een stuk natgespoten zand kun je natuurlijk ook een boodschap achter laten....

Vergeet ook deze zomer de 16- tot 17- jarige jongeren niet! Zij mogen wel feesten maar niet drinken. Kijk eens naar de vlucht die het aanbod non-alcoholische bieren heeft genomen, dat tij kan zelfs Youp van 't Hek niet meer keren ;-). Maar in de Arabische wereld heeft elke zaak wel een 'mocktail'-kaart (cocktails zonder alcohol). Zeker op een terras het overwegen waard om een paar mocktails op de kaart te zetten. Op de website van Happy Drinks kunt u onder andere voorbeelden vinden.

Marjolein van Spronsen



Kinderen zijn welkom!



Inspiratiegids voor
een kindvriendelijke horecazaak

Inspiratiegids voor kindvriendelijke horeca

In België hebben Horeca Vlaanderen en Vlaanderen Lekker Land een inspiratiegids voor kindvriendelijke horeca gelanceerd. De gids met de naam "Kinderen aan tafel" is een must voor iedere restauranthouder die gastvrij wil zijn voor gezinnen. Er staat een zelf-test in voor horecaondernemers, maar ook praktische checklists en tips & tricks voor kindvriendelijke bediening. Daarnaast is het uitgebreide document voorzien van menu-tips, presentatie-ideeën en advies voor aanvullende voorzieningen.

Betalen naar leeftijd

Restaurant Sjalot & Schanul in België is gastvrij naar al zijn gasten, dus ook naar de kinderen. Het restaurant rekent een bedrag voor kinderen naar hun leeftijd. Een kleuter van 4 jaar krijgt een kinderportie van € 4,- en een 6-jarige betaalt € 6,- voor een iets grotere portie.

Babyhapjes

Sinds kort serveert Jorit Leijting van restaurant Van de Buurt in Amsterdam-West ook hapjes aan de allerkleinsten (4-6 mnd, 6-10 mnd en 10+ mnd). Zoals de naam zegt, is het een echt buurtrestaurant waar wekelijks zo'n 20-30 kleine kinderen over de vloer komen. Jorit Leijting: "Het is hier geen kinderparadijs, maar we willen ouders met kleine kinderen graag ontvangen." De hapjes komen van 'De Kleine Keuken' en bevatten géén kleurstoffen of conserveringsmiddelen en zijn vers en biologisch. De zakjes met de hapjes zijn ontwikkeld door Kirsten Toeset, zo'n drie weken houdbaar en zijn zowel voor horeca als retail beschikbaar.



Hotel The Trump , een kindvriendelijk hotel midden in New York

Het 'The Trump' hotel in SoHo heeft een uniek programma opgesteld voor de kinderen en tieners. Het programma is gericht op kinderen tussen de 3 en 17 jaar. Zo zijn er kindvriendelijke voorzieningen zoals speciale kindercocktails, kleurboeken en een speciale roomservicemenu voor kinderen. Maar er zijn ook speciale tarieven voor de kinderen in de luxe spa, er is een kaart met kinderbezienswaardigheden en een filmkanaal. De ouders kunnen eventueel een nanny inhuren of de kinderen op zwembles zetten. Het hotel richt zich op de hele familie.





Miraculeuze visjes in plaats van fortune cookies

Bij visrestaurantje The Mermaid Inn in de Upper West Side krijgen gasten en bijzonder geschenkje. Ze hebben nog een tweetal restaurants in de stad en serveren heerlijke visgerechten, kreeft en oesters. Ze hebben geen desserts op de kaart, alle gasten krijgen een chocolademousse geserveerd met in plaats van een gelukskoekje een miracle fish die de toekomst voorspelt. Net zoals de gelukskoekjes bij de Chinees erg populair blijven, zijn ook deze visjes erg leuk. En natuurlijk in meer visrestaurants te gebruiken!

Chilizaadjes bij de rekening

Het Mexicaanse restaurant Wahaca geeft chili zaadjes bij de rekening. De gasten krijgen in een klein boekje een aantal kleine Serrano chili zaadjes om thuis chili te planten. Om de mensen te helpen bij het planten van de zaadjes heeft het restaurant een aantal video's geplaatst om te laten zien hoe mensen de zaadjes moeten planten en verzorgen. Een leuke en passende geste.

Hampshire geeft badeendjes weg

"Kwik, kwak, kwek, please come back". Dat is de lijfspreuk van de Hampshire badeend. Het relatiegeschenk is alleen voor speciale bezoekers en een mooie manier om een vriendelijk aandenken mee te geven. Er zijn verschillende fotografen die badeendjes rond de wereld vastleggen. Dus wie weet kom je de #HampshireDuck binnenkort vaker tegen...



Bij een kopje koffie of thee hoort een koekje, want Nederland is een echt koekjesland. Uit onderzoek is gebleken dat circa 90 procent van de Nederlanders vindt dat er een koekje bij de koffie of thee geserveerd moet worden. Het blijkt zelfs dat de waardering van gasten voor een kopje koffie of thee afhankelijk is van het koekje dat zij erbij geserveerd krijgen. It's the key to success! Wat serveer jij bij je kopje thee of koffie? Verras je gast eens met iets origineels en anders dan een standaard koekje! En zeker als je 'specialiteit' ook aan de kinderen van je gast serveert, heb je kans dat ze vaker een kopje koffie komen drinken! Een aantal inspirerende, leuke en opvallende versnaperingen voor bij een kopje koffie of thee:

Ijsje erbij? Tijdens de warme zomerdagen geen koekje maar een ijsje bij de koffie! Een klein horentje met een klein bolletje ijs (vanille, latte-machiato). Een espresso met zo'n klein ijsje is toch een geweldige verrassing bij de koffie? En wie weet komen ze terug voor een grotere versie! Gespot jaren geleden bij de ijssalon van Toine Smulders van Vila Copera. Maar recent ook een heerlijk klein ijsje gekregen bij de koffie bij Ron Gastrobar.

Koekje op een suikerspin: Bij FG in Rotterdam serveren ze in 2012 het koekje bij de koffie op 'a cloud' van suikerspin! Met toen nog originele, Ivy snoepjes. Dit is misschien wat too much bij een kopje koffie maar een mini suikerspinnetje doet het ook geweldig, zeker bij kinderen!



Een trolley vol met koekjes: Bij restaurant Le Phébus komt er een overdadige trolley bij je tafel met keuze uit diverse soorten koekjes, lolly's en ijs. Ook in the Pastry Library van het restaurant Stay in hotel The Palm (One&Only resort in Dubai) kunnen de gasten lekkernijen voor bij de koffie in de zoete bieb uitzoeken. Geen schaaltes meer op tafel waarvan de helft blijft staan (althans als het oog niet groter is dan de maag ;-)) en elke gast kan zijn eigen keuze maken.

Cupcakes zijn bijna ouderwets, maar serveer ze eens in de vorm van een kopje koffie met een lekkere toef slagroom bovenop. Dan is het weer origineel!

Op onze website Horecatrends.com geven wij in het artikel 'Wie serveert de origineelste zoetheid bij de koffie?' nog meer voorbeelden van inspirerende en opvallende koekjes bij een kopje koffie of thee.





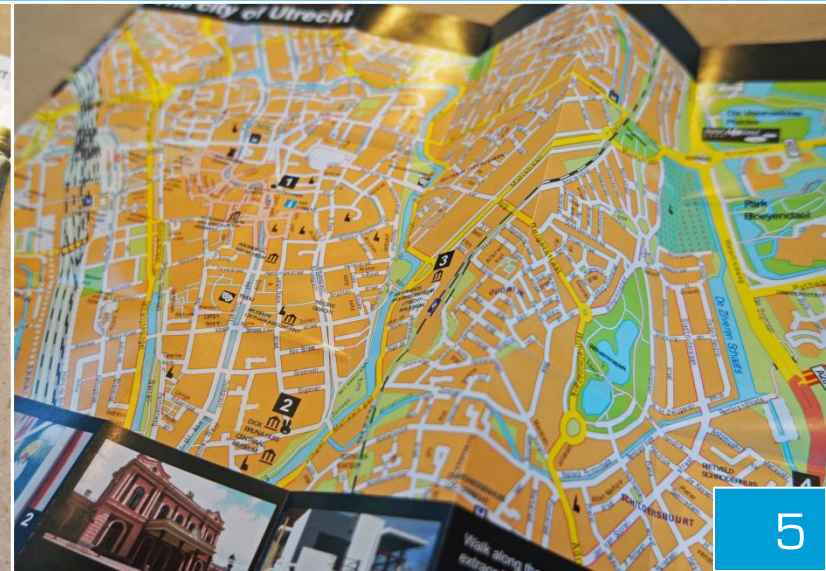
Inspelen op het weer

Het Carlton Oasis hotel in Rotterdam heeft vorig jaar tijdens de vrieskou in Nederland zijn gasten een kleine ijskrabber voor de auto gegeven. Deze winter hebben de gasten hem weinig nodig gehad maar het is wel een blijvende herinnering. Met warme dagen de gasten voorzien van een klein flesje zonnebrand tegen het verbranden of een zonneklep met het logo van het hotel is ook erg leuk!

Hotel Mitland gebruikt HotelBooQi

Recent schreef Hans van Spronsen in zijn column 'Generatie 0.0' de volgende alinea; "Misschien is het zelfs zo dat het merendeel van de hotelgasten in het midden- en hogere segment ouder is dan 40 jaar en niet (!) actief is op de sociale media. Daarom ben ik ook altijd verbaasd als ik zie dat deze hotels een Facebook-pagina hebben en heel actief zijn op Twitter. Voor wie doen ze dat? Niet voor een zeer groot deel van de doelgroep, denk ik. Wij doen niet aan tweets. Zo krijgt u ons dus niet als gast binnen."

Hotel Mitland in Utrecht speelt hier op in met de introductie van de HotelBooQi. Deze nieuwe communicatietool, een opvouwbare flyer op creditcardformaat, fungeert als houder voor de kamersleutel, bevat praktische informatie over het verblijf in het hotel en een plattegrond met bezienswaardigheden. Ondanks de opkomst van mobiele applicaties denkt het hotel, voor nu, hun hotelgasten op deze wijze effectiever te kunnen informeren. Naast het informeren via de website etc. is ook rekening gehouden met de generatie 0.0. Daarnaast werkt het openvouwen van het HotelBooQi nog altijd sneller dan het downloaden en openen van een applicatie.



Net dat extraatje...



Gewoon attent zijn...

Afgelopen voorjaarsvakantie heb ik tijdens het skiën mijn binnenste knieband en een kruisband afgescheurd. Nadat ik van de piste was geholpen, werd mijn adres gevraagd. Drie weken later kreeg ik een vriendelijke brief en een kleinigheid (honing en jam) van de Fisser Bergbahnen toegestuurd. Vriendelijk en attent! Wat doet u als er een gast ziek is geworden?

Oog voor kleine details tijdens het ontbijt

In steeds meer hotels wordt het ontbijt in buffetvorm geserveerd. De bediening loopt rond met koffie en thee en om op te ruimen. In diverse hotels hebben wij de laatste jaren naast het buffet ook een kleinigheid aan tafel geserveerd gekregen. Zo kwam de bediening in het Frankfurter Hof, een Steigenberger hotel, met een vers geperst glaasje jus d'orange naar de tafel. Simpel en gastvrij. Maar we hebben in Frankrijk ook wel eens een mandje met kersen op tafel gekregen in het seizoen. In het Kempinsky hotel, Schloss Reinhartshausen in Eltville, Duitsland stond er op het ontbijtbuffet een honingraat. Een bijzondere manier van honing serveren. In dit hotel serveerden men een gezond shotje van abrikoos en appel alvorens aan het buffet te beginnen.

Lokaal uitbuiten

Lokale tapas doen het goed, vooral in de grotere steden zien we ze regelmatig in trendy restaurants op de kaart staan. Zo kozen wij bij restaurant Oscar's (Steigenberger hotel) in Frankfurt voor een lokale tapas met allerlei soorten worsten. In Amsterdam serveert Ron Gastrobar de heerlijk worsten, paté en vlees van Brandt & Levie en dit met Amsterdamse uitjes en mosterd. Simpel maar altijd lekker.



Bronnenlijst

www.vliehorsexpres.nl
www.carlton.nl/oasis
www.Steinberger.com/Frankfurt
www.kempinski.com/schloss-reinhartshausen
www.spronsen.com/nl/nieuwsartikel/6089
www.rongastrobar.nl
www.brandtenlevie.nl
www.happydrinks.nl
www.serfaus-fiss-ladis.at
www.thepalm.oneandonlyresorts.com

www.horecatrends.com

Inspiratiegids kindvriendelijke horeca
Kindvriendelijk restaurant Sjalot en Schanul
Babyhapjes in restaurant Van de buurt
Hotel biedt speciaal kinderprogramma
Miraculeuze visjes in plaats van gelukskoekjes
Chili zaadjes bij de rekening
Hampshire badeend
Wie serveert de origineelste zoetigheid bij de koffie?
Hotel Mitland gebruikt HotelBooQi

Bekijk ook onze andere publicaties met kleine gebaren op
<http://www.horecatrends.com/>

Kleine gastvrije gebaren

Publicatie januari 2013



De is een gratis publicatie van
Van Spronsen & Partners horeca - advies

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - advies

Kleine gastvrije gebaren

Publicatie september 2015



De is een gratis publicatie van
Van Spronsen & Partners horeca - advies

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - advies

Koninklijke gastvrije gebaren

Publicatie april 2013



De is een gratis publicatie van
Van Spronsen & Partners horeca - advies

**VAN SPRONSEN
& PARTNERS**
horeca - advies

Trendpresentaties voor ondernemers en studenten

Regelmatig verzorgen we trend- en inspiratiesessies over de (inter)nationale ontwikkelingen binnen de horeca, marketing, leisure, retail en de belevingseconomie. We hebben ervaring met het geven van presentaties voor verschillende groepen, van studenten tot op bestuurlijk niveau.

Wilt u als ondernemer trends toepassen? Wij bekijken uw communicatiemiddelen, verzorgen een inspiratiesessie, bepalen met u wat haalbaar is en begeleiden de uitvoering. Meer informatie:

armandsol@spronsen.com

