

BEGROETINGSTRITUEEL**VRAAGSTUK****1. WAT ZEG JE?****2. HOE KIJK JE?****4. EN WAT NIET?****3. WAT DOE JE?****DE RANDVOORWAARDEN**

- Hou het eenvoudig en simpel
- Maak het logisch
- Zorg er voor dat er niets extra voor nodig
- Zorg er voor dat iedereen het kan
- Maak het leuk/prettig om te doen

VOORBEELD RITUELEN

Wat zeg je?

Hallo, goedemorgen/- middag

Hoe kijk je?

Maak oogcontact

Wat doe je?

Zwaaien, hand opsteken, hand op de borst, knipje, buigen, namaste

VOORBEELD CASUS

Als ik door de draaideur van het kantoor kom zie ik een medewerker staan achter een kleine desk. Ze kijkt op en geeft me een knikje.

'Goedemorgen, wat kan ik voor u doen' zegt ze terwijl ze haar hand opsteekt. Ik steek ook me hand op en zeg 'Ik heb een afspraak met Wilma de Vries. Is, ze aanwezig'

'Ik ga haar even bellen' zegt de aardige dame. 'Gaat u maar even daar zitten, het duurt een paar minuutjes voor ze hier is. Kan ik iets te drinken voor u inschenken?'

"Nee dank u, ik ben ok' hoor ik mezelf zeggen.

Ik word opgehaald door Wilma en zij stelt zich op dezelfde manier voor. We hebben een prima afspraak. Wilma brengt mij weer naar de hal en neemt daar afscheid van me.

Ze zegt: 'Het is warm weer, dus als je het fijn vindt dan mag je een flesje water meenemen uit de koeling'. Dat is fijn! Ik pak een flesje. We steken beiden ons hand weer op, keurig op anderhalve meter afstand.

'Tot ziens!' zeg ik en loop naar buiten. De receptioniste kijkt ook op en zwaait naar me. Buiten voel ik hoe warm het is en ben ik erg blij met dat flesje water. Wat een leuk bedrijf!

WAT ZEG JE?

'Goedemorgen, wat kan ik voor u doen'

HOE KIJK JE?

Ze maken oogcontact

WAT DOE JE?

Een knikje geven ter herkenning, hand opsteken, duidelijk zijn over de wachttijd, plaats laten nemen, drinken aanbieden, iets meegeven voor onderweg en goed afscheid nemen.

Ga naar www.syndle.nl voor meer info.

of neem contact op met John Hokkeling