

**DIT DOCUMENT IS OP WOENSDAG 20 MEI BIJGEWERKT
MET DE ACTUELE MAATREGELEN**



HORECA HERSTART

HANDBOEK

**Een onmisbaar handboek voor een veilige,
kostenefficiënte en gastvrije heropening, op
basis van de nieuwste coronamaatregelen**

GASTVRIJHEIDSCOACH

WELKOM

Dit is het 'Horeca Herstart'-Handboek van Gastvrijheidscoach. Het is een onmisbaar stuk gereedschap dat is ontstaan uit een combinatie van de meest actuele richtlijnen van het RIVM en het werkprotocol van Koninklijk Horeca Nederland. Wij gaan met behulp van dit handboek deze richtlijnen en het werkprotocol samen met jullie vertalen naar de praktijk van jullie zaak.

Normaliter zouden we aparte modules maken voor het management en de medewerkers, maar deze situatie vraagt om medewerking en input van alle betrokkenen. Uiteraard hebben we wel onderscheid gemaakt tussen gasten, bedienend personeel en de keuken.

In het Horeca Herstartpakket hebben we bewust ruimte gelaten voor de creativiteit van de ondernemer. Geen zaak is immers hetzelfde.

HORECA HERSTART

Het 'Horeca Herstart'-Pakket

Het handboek is een uitgebreide, organisatiebrede leidraad en onderdeel van het 'Horeca Herstartpakket', een totaalpakket van de Gastvrijheidscoach waarin ook een digitale sessie verandermanagement, handige templates en on-the-spot trainingen zijn opgenomen

DEEL 1: HET HANDBOEK

Dit document. Een handboek met alle maatregelen, tips en tricks omtrent corona op een rij, zodat jij een vliegende herstart kan maken met jouw zaak.

DEEL 2: TRAININGSMODULE VOOR HET PERSONEEL

Module 2a: De Nieuwe Gastenreis

Module 2b: Verkooptechnieken

Module 2c: Hygiëne en Samenvatting van het Werkprotocol

DEEL 3: UPSELL TEMPLATE

Facts & Numbers: haal maximaal rendement uit je personeel, je gasten en je vierkante meters.

DEEL 4: BIJLAGEN

Tijdens het ontwikkelen van deze module kwamen we vaak interessante artikelen en waardevolle documenten tegen. Hiervan hebben we de meest interessante voor jou geselecteerd.

DEEL 5: EEN TELEFONISCHE COACHINGSESSIE

Samen met een van onze experts evalueren we in de telefonische sessie de voortgang van de modules en kijken we naar wat je al gedaan hebt op het gebied van de nieuwe maatregelen en wat we nog meer kunnen doen om op een veilige manier het maximale uit jouw zaak te halen.

Regels zijn regels en de volksgezondheid en veiligheid van gasten en personeel zijn hoofdprioriteit.

De insteek van dit handboek is om samen met jou de regels te vertalen naar de praktijk van jouw restaurant. Want ondanks alle regels wil Gastvrijheidscoach het niet alleen veilig, maar ook zo economisch en gezellig mogelijk maken!

Het is dan ook de bedoeling om deze module als leidraad te gebruiken en aan te vullen met eigen plannen en ideeën om zo een persoonlijk handboek te creëren waarin al jouw locatiespecifieke maatregelen worden vastgelegd.

DISCLAIMER

Deze module is gebaseerd op berichtgeving en richtlijnen zoals die wekelijks door het RIVM worden gepubliceerd. Daarnaast hebben wij onderdelen van het protocol van KHN verwerkt in onze teksten. Dit handboek is bedoeld als hulpmiddel en als richtlijn om de horeca zo gastvrij en veilig mogelijk te maken. Wettelijke regels zoals lokale en regionale noodverordeningen en de Arbowet blijven uiteraard gewoon van toepassing. Ook APV's, lokale en regionale regelgeving en noodverordeningen blijven van kracht. Wij zullen ons Handboek aanpassen bij versoepeling of juist het teruggedraaien van het overheidsbeleid.



WAAROM DIT HANDBOEK?

- Ten eerste omdat er nog geen organisatiebrede module of e-learning is en er een grote noodzaak is om binnen twee weken alle neuzen dezelfde kant op te krijgen
- Wij zien nog te weinig betrokkenheid van het personeel en het is voor hun eigen veiligheid en die van de gasten noodzakelijk om goed voorbereid te beginnen
- Het is juist nu belangrijk om de verkooptechnieken van personeel op te frissen om straks maximaal rendement uit elke vierkante meter te halen.
- Gedragsveranderingen hebben tijd nodig. Gemiddeld twee maanden! Dit handboek helpt om de juiste mindset en nieuwe werkprocessen snel en makkelijk te implementeren.

De Gastvrijheidscoach weet dat de anderhalvemetereconomie in de horeca op de lange termijn onwerkbaar is en scharen ons achter de standpunten van KHN. Het doel van dit handboek is om:

- **te informeren**
- **te inspireren**
- **omzet te maximaliseren**
- **gastbeleving te optimaliseren**
- **hygiëne te upgraden naar de nieuwste richtlijnen**

Daarnaast pleiten wij voor handhaving van alle regelingen, uitbreiding van terrassen en waar mogelijk een veilige en spoedige versoepeling van alle regels zodra het mogelijk is.

Zware weken, mooie initiatieven

De afgelopen weken hebben het uiterste van jullie gevergd. Zowel financieel, sociaal, mentaal als emotioneel. De spanning, de pijn van een lege zaak, onzekerheid onder personeel. Het zijn rare en nare tijden voor iedereen.

Tegelijkertijd zijn er prachtige initiatieven ontstaan, creatieve oplossingen bedacht en heeft de horeca zich eensgezind en dapper van zijn beste kant laten zien.

**Alleen
samen
kunnen
we de
horeca
future
proof
maken!**

Goed nieuws

En er was gelukkig goed nieuws: Vanaf 1 juni gaat de horeca weer gefaseerd open. Nu is het zaak om deze goede ontwikkeling door te zetten en straks in de nieuwe realiteit op een veilige manier maximale omzet te halen. We gaan samen stap voor stap door deze module op weg naar een nieuwe, duurzame manier van werken

Geen onderscheid

In deze module is bewust geen onderscheid gemaakt tussen werknemer, manager, schoonmaker of eigenaar. Omdat wij denken dat het noodzakelijk is dat iedereen met dezelfde kennis en informatie aan het werk gaat.

Waaruit bestaat het Horeca Herstarthandboek?

Krachten bundelen

Laten we beginnen met zeggen dat er al ontzettend veel gezegd en geschreven is over de anderhalvemeter-economie en dat we de intelligentie en creativiteit van jou en jouw team absoluut niet onderschatten! Daarom gaan we ook zeker het wiel niet opnieuw uitvinden. Wat we wel doen is de nieuwste voorschriften, regelgeving en informatie overzichtelijk en inzichtelijk maken. Gebundeld met onze expertise en content uit onze online leermodules maken wij samen met jou een complete werkmap.

VIER PIJLERS

“Deze crisis gaat nog lang doorwerken en zal alle werkprocessen in alle sectoren blijvend veranderen”

We zeggen dit niet om je bang te maken. Nee we geven je met deze module iets blijvends. Je bedrijf zal hygiënischer, efficiënter en op de lange termijn misschien wel succesvoller zijn dan ooit. Dat klinkt nu misschien heel gek, maar dit is hét moment om op alle denkbare vlakken de puntjes op de i te zetten.

We doen dit aan de hand van vier belangrijke pijlers:

Deel 1 De Medewerker: Nieuwe Mindset & Werkprocessen

Deel 2 De Gast: Gastbeleving, Behoeften en De Gastenreis

Deel 3 Omzet: Upselling, Cross-selling, Tips & Tricks

Deel 4 Hygiëne: Nieuwe Routines in de Praktijk Brengen.

Daarnaast laten we per onderdeel ruimte voor aanvullingen die speciaal voor jouw bedrijf gelden. Zo kan je deze module samen met het Horeca Herstartpakket op een eenvoudige manier veranderen in je eigen Horeca Herstarthandboek. Doordat we met dit pakket algemene kennis, tips en informatie bundelen met jouw eigen visie wordt dit een waardevol en persoonlijk naslagwerk waarin je als bedrijf de voortgang, de naleving en de ontwikkeling van alle verschillende onderdelen kunt monitoren.

We raden aan om de komende twee weken zoveel mogelijk foto's, video's en scripts en uit te werken en deze toe te voegen aan dit pakket om je medewerkers zo goed mogelijk te voorzien van alle nieuwe informatie en werkwijzes.

Uit welke delen bestaat de gastenreis?

- ☐ De vertrekfase, de verblijfsfase en de ontmoetingsfase
- ☐ De desinfectiefase, de verblijfsfase en de afscheidsfase
- ☐ De ontvangstfase, de verblijfsfase en de afscheidsfase
- ☐ De eetfase, de drinkfase en de dronken fase

De gastenreis zal eigenlijk zoveel mogelijk hetzelfde blijven in de herstartfase. Dit is: *

- ☐ Niet waar. Op heel veel essentiële momenten zullen dingen heel anders gaan dan je gewend bent
- ☐ Waar. Het eten, het drinken, de bediening: Veel is hetzelfde en de beleving zal niet anders zijn
- ☐ De gastenreis is anders op heel veel vlakken, maar het is superbelangrijk dat we met zijn allen de nadruk blijven leggen op datgene waarvoor mensen komen: Genieten!

In de keuken moet je verplicht anderhalve meter afstand houden. Dit is: *

- ☐ Helemaal waar. Sterker nog: Het is verplicht!
- ☐ De ideale situatie, maar in de praktijk lastig haalbaar
- ☐ Grotendeels waar. Door de juiste routing en voorzorgsmaatregelen moet iedere keuken een heel eind kunnen komen

Hoe vaak moet je je werkbank schoonmaken? *

- ☐ Gewoon na het diner. Het is al druk genoeg in de keuken met dubbele shifts
- ☐ Sowieso 1 keer per uur alles helemaal strak trekken, maar vaker mag altijd
- ☐ Tussen lunch en diner en na het diner is voldoende om de veiligheid te garanderen

VRAGEN & ANTWOORDEN

Bij dit handboek hoort ook een Google Forms-document met daarin deel 2 en 3 verwerkt met aanvullende vragen per onderdeel. Deze worden de komende weken door alle medewerkers en managers beantwoord.

De manager/ondernemer krijgt van ons een overzicht van de uitslagen van deze vragen. Niemand wordt hierop op afgerekend. Het dient slechts om inzicht te geven aan de leiding wie op welk onderwerp nog aanvullende informatie nodig heeft. Bovendien bieden we in deze module ook gratis een aantal van onze leerzame trainingsvideos aan!

Inhoudsopgave

Deel 1 - Het Horeca Herstarthandboek

- 1.1 Inleiding
- 1.2 De heropening
- 1.3 Wat betekenen de maatregelen voor jou
- 1.4 Lastige vragen
- 1.5 Persoonlijke hygiëne & de juiste mindset
- 1.6 Bar & Bediening
- 1.7 Keuken & hygiëne



OVERIGE MODULES

Wij houden van de horeca dus geven het eerste deel met liefde weg. Echter, omdat er veel tijd en energie is gestoken in het ontwikkelen van dit handboek met bijlagen vragen wij een kleine bijdrage á 69,- per horecazaak om toegang te krijgen tot de overige modules.

Deel 2 De Nieuwe Gastenreis

- 2.1 Wat is de gastenreis?
- 2.2 Fase 1. De Ontvangstfase
- 2.3 Fase 2. De Verblijfsfase
- 2.4 Fase 3. De Afscheidsfase

Deel 3 Verkooptechnieken

- 3.1 Introductie
- 3.2 Bewuste & Onbewuste Behoeften
- 3.3 Upsell & Cross-Sell
- 3.4 Tips

Deel 4 De Nieuwe Hygiënestandaard

- 4.1 Introductie
- 4.2 De belangrijkste regels
- 4.3 Samenvattend

Module Bijlagen

- A. Templates
- B. Videotrainingen
- C. Google Forms-document
- D. Werkdocument

Module 1

De Medewerker

Voor de ene werknemer is de horeca een leuke bijbaan, voor de andere medewerker is het zijn vak en de enige vaste bron van inkomsten. In beide gevallen geldt dat je je werk serieuzer zal moeten nemen dan ooit. Allereerst voor je eigen gezondheid en die van je omgeving. Daarnaast voor de gezondheid van jouw gasten en uiteraard voor een gezond bedrijf en een goede bedrijfsvoering.

Veiligheid gaat voor en boven alles. Als jij veilig je werk kan doen kun je ook veiligheid bieden voor jouw gasten. Misschien was jouw zaak helemaal gesloten tijdens de intelligente lockdown. Of hebben jullie allerlei toffe initiatieven hebben bedacht en uitgevoerd om toch de broodnodige omzet binnen te halen?



DE HEROPENING

Nog heel even en dan is het zover: De horeca gaat weer gefaseerd open. Wel gelden er beperkende voorwaarden. Hieronder leggen we de voorwaarden uit zoals ze volgens het RIVM zijn aangekondigd.

VANAF 1 JUNI

- Mogen cafés, restaurants en overige horecagelegenheden open met binnen een maximaal aantal van 30 gasten. Dit is ongeacht de oppervlakte van het bedrijf en inclusief personeel.
- Mogen gasten op het terras zitten, mits er voldoende afstand is tussen de zitplaatsen.
- Geldt er een reserveringsverplichting. Zomaar ergens gaan zitten of naar binnen lopen is er dus voorlopig niet meer bij.

VANAF 1 JULI

- Wordt het maximale aantal aanwezige gasten opgeschroefd naar 100. Dit nog steeds met inachtneming van de anderhalve meter afstand. Dus dat betekent dat als je een kleine zaak hebt het maximale aantal gasten waarschijnlijk gelijk blijft.
- Dit geldt dus ook voor evenementen die binnen en buiten jouw bedrijf worden georganiseerd
- Overigens blijven de nieuwe voorwaarden alleen van kracht als het aantal ziekenhuisopnames niet meer stijgt en het virus beheersbaar blijft.

Wat betekenen deze maatregelen voor jullie werkzaamheden?

Het feit dat er maar dertig mensen inclusief personeel binnen in de zaak mogen zitten betekent dat jullie waarschijnlijk met shifts gaan werken.

Minder gasten betekent uiteraard minder collega's op de werkvloer, terwijl tegelijkertijd meer handelingen moeten worden verricht. Er kan dus een hogere werkdruk ontstaan in combinatie met een groter takenpakket

Het kan zo zijn dat je naast het bedienen van een beperkt aantal zitplaatsen ook door zullen gaan met take-away en bezorgen.

Wij raden aan om met elke medewerker een een-op-eengesprek te voeren om de nieuwe manier van werken door te nemen en welke verantwoordelijkheid daarbij komt kijken. Het schoonmaken van een tafel met een vies geel doekje kan bijvoorbeeld echt niet meer!

Het feit dat er alleen nog maar gereserveerd kan worden betekent dat er standaard iemand op ontvangst zal staan die de gasten placeert.

Het betekent dat je in een korte tijd met minder contactmomenten evenveel omzet moet proberen te halen uit je gasten!

Wij raden aan om bij het inroosteren elke dag een andere medewerker verantwoordelijk te maken voor de hygiëne. Deze persoon controleert, stuurt aan en verbetert collega's tijdens het werk om de hygiëne na te leven.

Wij raden aan om ALLE leidinggevenden een opfriscursus te laten volgen voor sociale hygiëne. Dit kan bij onze partner Picabia Opleidingen.

Deze maatregelen houden ook in dat er geen garderobe meer is (besmettingsgevaar).

Deze maatregelen vereisen ontzettend veel zelfdiscipline en jij en je collega's krijgen er nog een hele zware taak bij: Het op een leuke manier handhaven van de regels.

En dan op een leukere en meer gastvrije manier dan bij de gemiddelde supermarkt of bouwmarkt!

Wij raden jullie aan om checklists te maken voor alle medewerkers. Jullie hebben een aantal maanden niet gewerkt en sinds je laatste werkdag is er gigaveel veranderd. Om te zorgen dat iedereen van jullie team de nieuwe vaardigheden, handelingen en weetjes onder de knie heeft is afwerken van een checklist KEY!



En natuurlijk zijn er heel veel lastige vragen:

- Hoe ga je straks om met mensen die alcohol op hebben en zich totaal niet aan de regels houden?
- Hoe controleer je de samenstelling van een gezelschap? (vriendengroepen zijn niet toegestaan)
- Hoe serveren jullie je eten? Op een sidetable, met een cloche of een serveerwagen?
- Hoe controleer je aan de deur of mensen ziek zijn? Is er een infraroodthermometer? En hoe meet je temperatuur op een gezellige manier?
- Op welke manier gaan jullie de hygiëne waarborgen en zichtbaar hygiënisch werken? Hebben jullie mondkapjes, dragen jullie allemaal handschoentjes?
- Is jouw bedrijfsconcept te handhaven of gaan jullie andere gerechten serveren? Of op een andere manier serveren?

Dit zijn praktische punten waar jullie het intern over kunnen hebben. En ongetwijfeld al over hebben gehad.

Een heleboel punten komen aan bod in het Horeca Herstartpakket, in de modules 'De Nieuwe Gastenreis', 'Verkooptechnieken' en 'De Nieuwe Hygiënestandaard'. Wij zullen veel tips en tricks meegeven die je kan implementeren in jullie bedrijfsvoering, wat je straks ook gaat doen als je weer open gaat.

De juiste mindset & persoonlijke hygiëne

EXTRA DIMENSIE

Het is superbelangrijk dat je de juiste mindset hebt. Zie de nieuwe regels niet als een beperking, maar als een nuttige uitbreiding van je werkroutine en een nieuw onderdeel van gastvrijheid. We komen hier in 'Module 2a - De Nieuwe Gastenreis' op terug.

ZORG GOED VOOR JEZELF

Houd je weerstand en conditie op peil. Dit is misschien een inkoppertje, maar is zeker in de horeca vaak een ondergeschoven kindje. Eet gezond, pak je rust en matig je alcoholgebruik.

NO MORE HANGOVERS

Als jij je fit voelt straalt je dat uit. Je hebt al je energie nodig om jouw gasten te verwennen. Katers kunnen echt niet meer! De implementatie van een gezonde bedrijfscultuur doe je samen. Maak afspraken over pauzes, gezond personeelseten en sluitdrankjes.

PERSOONLIJKE VERZORGING

Verzorg jezelf beter dan ooit. Gasten zullen extra kritisch kijken naar de persoonlijke hygiëne van jou en je collega's. Lange nagels, vieze kleding of een onverzorgd kapsel zullen bewust of onbewust de gedachte voeden dat het met de bedrijfshygiëne ook niet goed gesteld is.

BLIJF THUIS BIJ KLACHTEN

Blijf thuis bij milde klachten. Ziek zijn is misschien niet cool en doorwerken zit in je aard. In de horeca werken mensen die wel tegen een stootje kunnen. Mensen die doorgaan waar anderen zouden opgeven. Mensen die ook als ze zich niet goed voelen uit collegialiteit en plichtsbesef naar hun werk komen. **Doe dit niet!** Als jouw zaak een bron van besmetting is zal niemand meer komen, en heb je een grote kans dat je weer dicht kan. Niemand is hierbij gebaat.

ZORG VOOR ZICHTBARE PERSOONLIJKE HYGIËNE

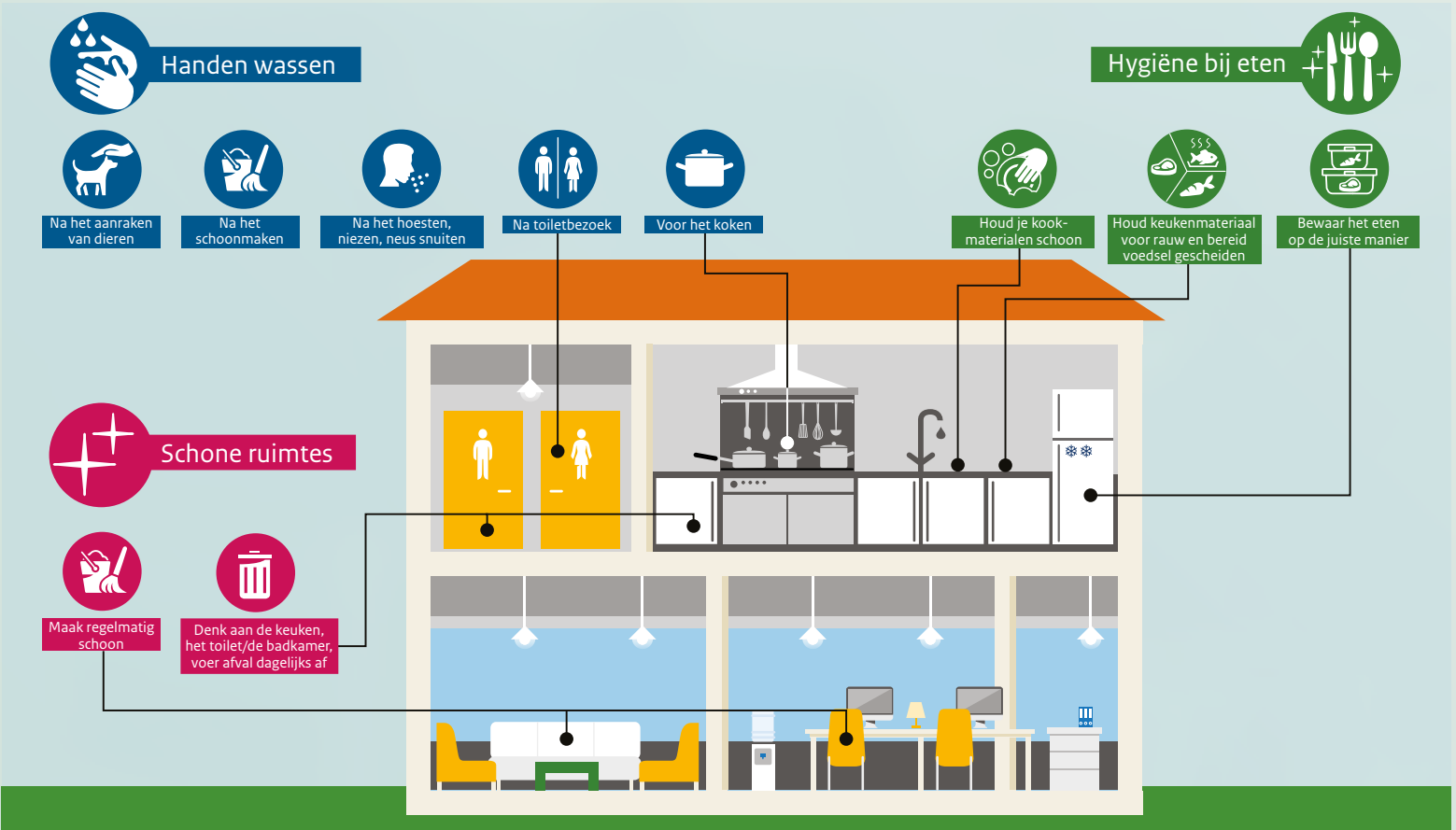
Zorg dat je gasten zien dat je je handen desinfecteert. Zet op strategische plaatsen in het restaurant desinfectiemiddel neer en zorg dat je gasten zien dat jij je persoonlijke hygiëne serieus neemt. De richtlijn van het RIVM is elk halfuur je handen wassen en/of desinfecteren.





Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Houd bacteriën en virussen op afstand





Bar & Bediening

De gasten zien vooral de medewerkers in de bediening en achter de bar. Het is belangrijk dat je als team zeker bent over jullie handelen. Heb je de situatie écht onder controle? Zijn jullie gewend aan het nieuwe werken en oplettend en alert? In dit onderdeel gaan we dieper in op deze vragen.

Horeca is een contactsport zeggen wij vaak. En horeca is topsport. Maar naast dat het hard werken is zal het vanaf nu niet alleen meer knallen zijn maar vooral bekwaam en bewust werken zijn. Dit betekent dat zowel het team als de gasten aan een nieuwe workflow moeten wennen.

ARRIVÉE VAN NIEUWE GASTEN

De eerste indruk zegt alles. Zorg dat jij en je collega's bewust zijn van jullie verbale en non-verbale communicatie. De nieuwe regels en handelingen kosten tijd om onder de knie te krijgen dus het zal even onwennig voelen. Het is belangrijk dat je dit zo min mogelijk probeert uit te stralen naar je gasten. Ze moeten zien dat je dit serieus en goed aanpakt zodat je direct het vertrouwen wint van je gasten.

Tip!

Let op elkaars lichaamstaal en houding straalt rust en professionaliteit uit

RESERVATIONS ONLY!

Controleer bij aankomst of je gasten hebben gereserveerd. Hebben je gasten niet gereserveerd, vertel ze dan vriendelijk dat ze dit wel moeten doen en wijs ze op het reserveringssysteem. Gasten die niet hebben gereserveerd kan je helaas niet placenten!

Tip!

Gebruik je website of de good old telefoon voor reserveringen. Dit scheelt geld!

LOOP MET JE GASTEN MEE NAAR TAFEL

Begeleid je gasten op anderhalve meter afstand naar tafel. Placeer je gasten, dit voorkomt onnodige bewegingen in de zaak.

Tip!

Vertel jouw gasten alvast waar ze gaan zitten en vraag of ze achter jou aan willen lopen. Zo voorkom je onnodig rondlopen!

SCHONE HANDEN!

Bij binnenkomst en na het stellen van de standaardvragen moeten gasten hun handen wassen of desinfecteren.

Tip 1

Zorg dat er desinfectiegel bij de entree staat, wijs je gasten beleefd op deze service en leg uit waarom dit noodzakelijk is

Tip 2

Laat je gasten het liedje "Happy Birthday" zingen tijdens het handen wassen. Dit is precies lang genoeg om goed je handen te wassen en zorgt voor een ijsbreker!

Tip 3

Hang een handenwas-instructie op in het toilet.

VIER IS DE MAX!

Het KHN protocol verwijst naar 2tjes die geen afstand hoeven te bewaren omdat er pas vanaf 3 personen wordt gehandhaafd. Hierbij is het zaak de plaatselijke noodverordening in acht te nemen en de keuze te maken waar jij je als ondernemer goed bij voelt.

Tip!

Gebruik je eigen inzicht! Kinderen zeggen 'papa' en 'mama' tegen hun ouders. Je hoeft echt niet iedereen naar hun paspoort te vragen! Je merkt snel genoeg of het om een gezin gaat of om een samenstelling die niet is toegestaan.

Let op: Niet iedereen uit hetzelfde gezin hoeft dezelfde achternaam te hebben. Maar ook niet iedereen met dezelfde achternaam komt uit hetzelfde gezin! Wees hier dus zorgvuldig in.

SMART DISTANCING!

Beperk het aantal contactmomenten en houdt anderhalve meter afstand. Dit zijn regels waarmee je al hebt kunnen oefenen, maar laat zien dat jij de kunst van het gastvrij zijn op afstand tot in de puntjes beheerst.

Tip!

Gebruik een serveerwagen, een cloche of een sidetable om je eten en drinken veilig en op afstand te serveren.

Tip!

Het is belangrijk dat je gasten niet door de zaak gaan lopen. Voorkom geloop en laat jouw gasten contactloos afrekenen!

VOORKOM BESMETTING!

Verwijder alle peper- en zoutstellen en andere zaken waar je gasten continu met hun handen aanzitten. Desinfecteer alle tafels en menukaarten na gebruik.

Tip!

Je kunt ervoor kiezen om single-use peper en zout aan te bieden als dit nodig is in jouw concept.

Tip!

Mocht je nog echte kaarsen gebruiken, vervang deze voor led-kaarsen. Dit scheelt geld en je hoeft zo geen kaarsen te vervangen tijdens het eten.

BUNDEL JE MENU!

Zorg ervoor dat menukaarten al op tafel liggen, net als de wijnkaart, de bierkaart en de cocktailkaart.

Tip!

Misschien kunnen jullie alles tot één menu bundelen. Dit scheelt heel veel onnodig lopen en zo heeft de gast alles meteen bij de hand. Verzin alvast mooie bier-spijs, wijn-spijs en cocktail-spijs combinaties.

SERVEER VEILIG!

Zorg bij het uitserveren voor voldoende afstand tussen jouw gezicht en het gerecht en behoud minstens anderhalve meter afstand tot je gast. Draag je borden zo ver mogelijk voor je uit en loop desnoods een keertje extra. Geen gerechten op elkaar stapelen!

Tip!

Draag handschoentjes. Ze hoeven niet van plastic te zijn! Vroeger droegen kelners ook witte handschoentjes bij het bedienen

SCHOON, SCHONER, SCHOONST!

Je begrijpt dat vlekken op je bestek en lippenstift op je wijnglas echt niet meer kunnen. Vroeger kon je hier misschien met een glimlach mee weggkomen, maar dit kan echt niet meer!

Tip!

Dubbelcheck al je bestek en servies

INDEKKEN 2.0

Zorg ervoor dat je tafels pico bello zijn ingedekt, dus ook het dessertbestek moet al aanwezig zijn. Zelfs al willen je gasten geen dessert. Ten eerste nodigt dit uit om wel een dessert te nemen. Ten tweede scheelt het weer een contactmoment.

Tip!

Serveer je brood als voorafje? Zorg ervoor dat je een heel broodje serveert in een leuke papieren zak. Zo kunnen je gasten zelf hun brood snijden en is het brood beschermd tegen bacteriën.

DRANKEN SERVEREN

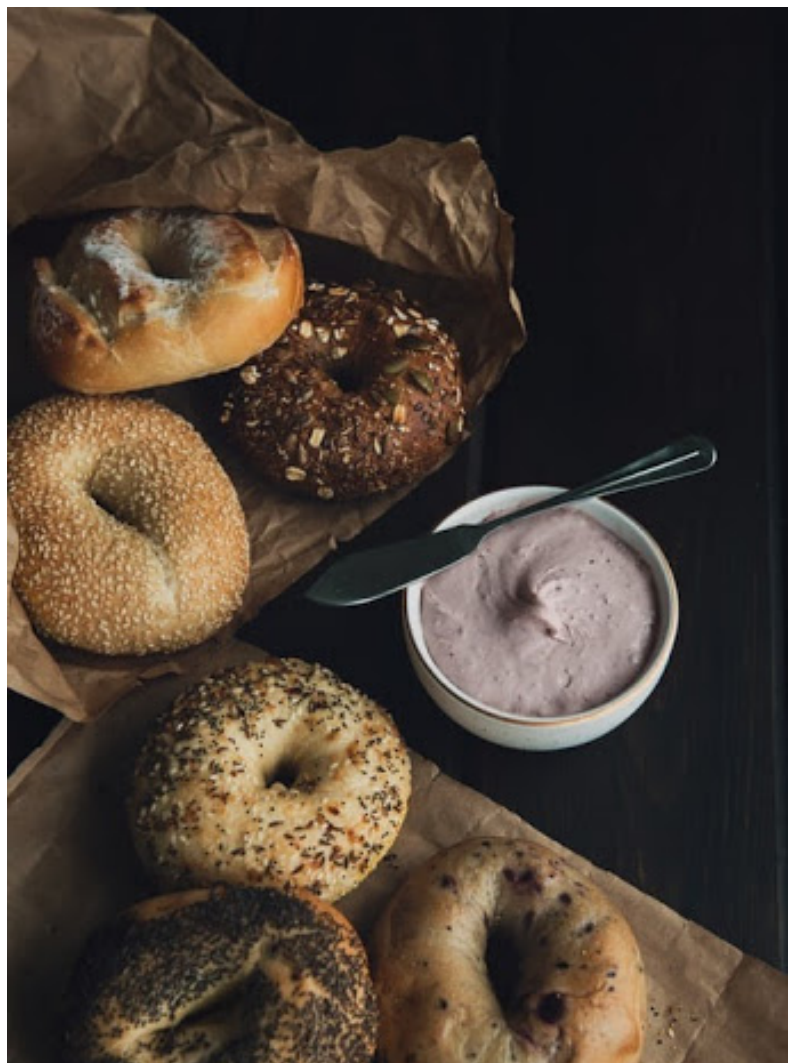
Schenk je frisdranken niet meer uit aan tafel, maar laat je gast dit zelf doen. Misschien serveer je je thee al met een klein schoteltje erop voor het zakje. Dit principe kan je bij al je warme dranken toepassen.

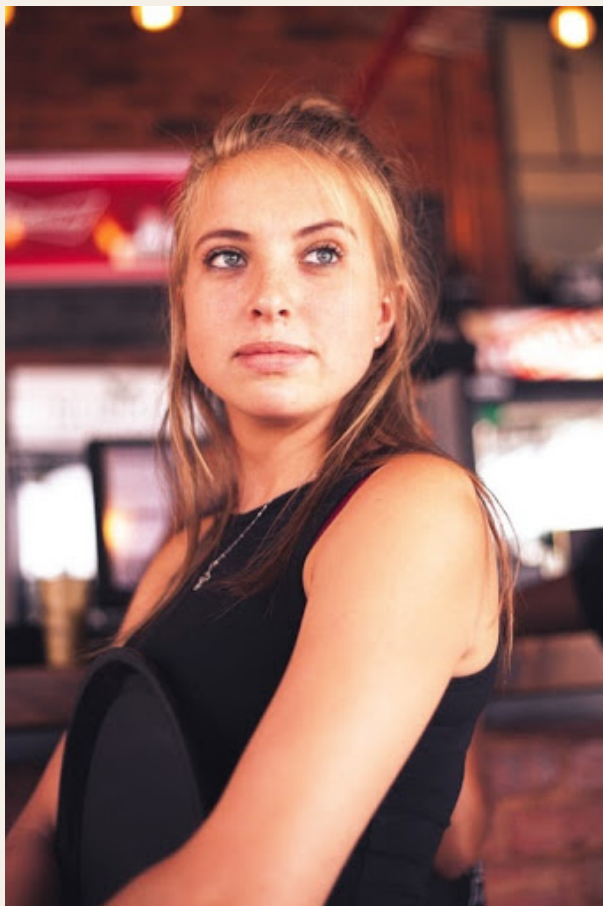
Tip!

Je kan je koffie met een schoteltje erbovenop serveren met daarop bijvoorbeeld een (verpakt) koekje of iets anders lekkers voor je gast.

WERK ZORGVULDIG

Tot slot, zorg ervoor dat je zorgvuldiger werkt dan ooit. Werk georganiseerd in een opgeruimde bar, schone tafels en schone toiletten met extra desinfectiemiddel.





STEL GEZONDHEIDSVRAGEN!

Als je gasten hebben gereserveerd stel ze dan de vragen uit handout op de volgende pagina.

Let op!

Deze vragen stel je ook aan gasten op het terras voordat je gaat serveren! Gasten op het terras mogen alleen zitten aan tafel en niet gaan lopen met drankjes. Dit geldt uiteraard ook voor het restaurant.

Tip!

Leg je gasten uit waarom je deze vragen stelt. Je kan hier als goede gastheer natuurlijk je eigen woorden gebruiken. Vind je het lastig? Plak deze vragen op de voordeur, leg ze op tafel en wijs je gasten op hun eigen verantwoordelijkheid



Rijksoverheid

Check: Stel uw klant/cliënt de volgende vragen:

Had je een of meerdere van deze klachten in de afgelopen 24 uur ?



Hoesten



Neusverkoudheid



Koorts vanaf
38 graden

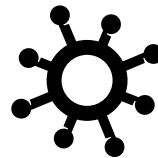


Benauwdheidsklachten

Heb je op dit moment een
huisgenoot met koorts en/of
benauwdheidsklachten?



Heb je het nieuwe coronavirus
gehad en is dit de afgelopen
7 dagen vastgesteld (in een lab)



Heb je een huisgenoot /gezinslid
met het nieuwe coronavirus en
heb je in de afgelopen 14 dagen
contact met hem/haar gehad
terwijl hij/zij nog klachten had?

14 dagen



Ben je in thuisisolatie omdat je
direct contact hebt gehad met
iemand waarbij het nieuwe
coronavirus is vastgesteld?



*Indien een van de vragen met ja beantwoord wordt,
maak dan geen afspraak of annuleer de afspraak*



coronavirus

Deze check is gebaseerd op het document 'Veilig werken bij contactberoepen'. Zie rivm.nl/covid19



Keukenhygiëne

WERK OP AFSTAND

Werkplekken in de keuken dienen anderhalve meter van elkaar verwijderd te zijn.

Lukt dit niet?

Dan dienen er fysieke tijdelijke scheidingswanden te worden gemaakt om contact te vermijden.

Lukt ook dit niet?

Zorg er dan voor dat voor aanvang van de werkzaamheden een gezondheidscheck plaatsvindt om zo de veiligheid te garanderen.

Tip!

Scheid de parties met pvc-schermen zoals je dat in de supermarkt ook ziet. Zeker in een open keuken. Gasten maken zich het over het algemeen het meeste zorgen over wat er in de keuken gebeurt.

PERFECTIONEER JE ROUTING

Zorg ervoor dat tijdens de werkprocessen het keukenpersoneel elkaar zo min mogelijk kruist. Dat betekent dat de parties goed gescheiden zijn en er zo min mogelijk gekruist wordt tijdens de shift.

Tip!

Zorg dat alle onderdelen van gerechten in dezelfde partie aanwezig zijn. Ten eerste werkt dit sneller, en ten tweede komen de koks zo min mogelijk met elkaar in contact!

HACCP!

Als kok weet jij natuurlijk als geen ander hoe je hygiënisch moet werken. Toch weet je hoe het kan gaan in de drukte. Toch even dat snijplankje hergebruiken, je mes niet afspoelen of met vieze handen nog snel even iets op een bord leggen. Dat kan nu dus niet meer! Was daarbij net als de bediening minstens elke 30 minuten je handen!

Tip!

Is je HACCP-kennis een beetje weggezakt? Kijk of het mogelijk is om een opfriscursus te krijgen!

MAAK ELK UUR ALLE WERKOPPERVLAKKEN SCHOON!

Het KHN-werkprotocol schrijft voor om elk uur alle oppervlakken in de keuken te reinigen. Wij sluiten ons hier van harte bij aan. Maak hier een nieuwe routine van. Het scheelt met het afsluiten ook heel veel tijd als je je keuken tussendoor op orde houdt. Uiteraard mag je zo vaak al je wil je werkbank te poetsen. Dit geeft een opgeruimd gevoel en zo kan je netjes werken.

Tip!

Werk netjes en zorg altijd voor een heet sopje met een schone spons waarmee je continu je werkplek schoonhoudt.





minder werkdruk en kan je de puntjes op de i zetten.

Tip!

Heb je geen open keuken? Werk dan alsof je er wel een hebt en stel jezelf bij al je handelingen de vraag of jouw gasten dit zouden mogen zien.

MINDER HANDELINGEN

Misschien zijn jullie al bezig met nadenken over gerechten met minder handelingen op het bord. Zo niet, denk er eens over na.

Tip!

Zorg voor gerechten die makkelijk te regenereren zijn en stroomlijn je kaart ook voor eventuele take-away. Hoe gemakkelijker je gerecht, hoe minder handelingen op je bord.

WERK SAMEN AAN DE KEUKENHYGIËNE

Er zijn bedrijven die jouw keukenhygiëne monitoren door bezoeken af te leggen en samen met jou de voedselveiligheid helpen te garanderen. Wij adviseren om met deze bedrijven te gaan samenwerken. Je krijgt vaak een keurmerk in de vorm van een sticker zodat gasten weten dat jouw bedrijf aan de eisen voldoet.

Tip!

Bureau de Wit is bijvoorbeeld een erkend bedrijf op het gebied van voedselveiligheid en keukenhygiëne.

WERK ALSOF JE IN EEN OPEN KEUKEN STAAT

Hebben jullie een open keuken? Dan ben je al extra gewend om netjes te werken. Doordat er nu minder gasten tegelijk kunnen eten is er

KLEINERE MENUKAARTEN

Beperk je menukaart - Less is more. Gasten zullen dit zeker snappen! Stroomlijn take-away en delivery met je dinerkaart en stroomlijn je lunchkaart en je dinerkaart. Zo houd je tijdens de shifts de vaart erin!

Tip!

Maak een mooi vis- vlees en vegetarisch driegangen menu die je precies in anderhalf uur kan uitserveren. Zo haal je met twee zitplekken toch een aardige omzet binnen!

DRAAG HANDSCHOENTJES!

Draag altijd handschoentjes! Voor sommige koks is het al een gewoonte, anderen vinden het een verschrikking. Helaas voor deze mensen is het nu bittere noodzaak.



FOCUS OP GEZOND!

Het was natuurlijk al veel langer een trend, maar de trendwatchers zijn het erover eens: het coronavirus kan misschien wel eens een keerpunt zijn in met name de consumptie van onder erbarmelijke omstandigheden geproduceerd vlees. Leg de nadruk op groente, op eenvoudige bereiding en op kraakvers.

SUPPORT YOUR LOCALS

De tijd dat alles wat van ver komt lekker is voorbij. Mensen willen meer dan ooit weten waar hun eten vandaan komt en zitten niet meer te wachten op exotische ingrediënten. Steun lokale producten van lokale ondernemingen. Mensen die met passie voor hun product werken en duurzaam ondernemen.

Zo draagt jouw restaurant bij aan een sterke binnenlandse economie, serveer je pure en eerlijke gerechten en sluit je aan bij de wensen van jouw gasten.

SHARED DINING

Een super populair concept is shared dining. Lekker van alles bestellen en van elkaars bord eten. De vraag is of dit concept straks

nog steeds zo aantrekkelijk wordt gevonden. Vervang jouw concept voor een mooi drie- of viergangenmenu met verrassende combinaties en variaties. Uiteraard met fantastische wijn-spijs combi's.

AZIATISCHE KEUKEN

Het klinkt misschien lullig, maar Aziatische restaurants of restaurants die veel Aziatische gerechten serveren zullen bij sommige gasten een negatieve associatie opwekken. Besef dat juist voor deze groep restaurants geldt dat je soms het gevoel hebt dat je 1-0 achterstaat.

Aan jullie de taak om alle vooroordelen over voedselveiligheid aan te pakken en bespreekbaar te maken in jullie team. Laat jouw gasten zien dat jouw restaurant keihard werkt om hygiëne te waarborgen.



Veilig omgaan met eten

5 aandachtspunten om besmetting van levensmiddelen te voorkomen



1 Handhygiëne

- Was uw handen regelmatig met stromend water en zeep, minstens 20 seconden.
- Droog uw handen alleen met schone handdoeken of papier.



2 Hygiëne en inrichting

- Houd de risico's op verontreiniging van levensmiddelen zo klein mogelijk.
- Maak de bedrijfsruimten goed schoon.
- Maak alle oppervlakten en materialen die met levensmiddelen in aanraking komen goed schoon.



3 Bescherming van consumenten en levensmiddelen

- Voorkom dat consumenten de levensmiddelen kunnen aanraken. Bied geen levensmiddelen aan die consumenten zelf moeten verpakken.
- Voorkom kruisbesmetting door rauw en bereid voedsel van elkaar gescheiden te houden, schone materialen te gebruiken en je handen goed te wassen.
- Voorkom dat insecten, ongedierte en huisdieren in de ruimte komen waar levensmiddelen worden bewerkt of opgeslagen.
- Informeer de consument over de aanwezigheid van één of meerdere allergenen in het product (mondeling of schriftelijk). Zie: <https://www.nvwa.nl/onderwerpen/etikettering-van-levensmiddelen/allergenen>.



4 Temperatuur bederfelijke levensmiddelen

- Bewaar levensmiddelen zoals aangegeven op de voorverpakking van het product.
- Bewaar bederfelijke levensmiddelen op ten hoogste 7°C en bewaar warme levensmiddelen boven de 60°C. Deze temperaturen gelden ook tijdens het bezorgen van levensmiddelen.
- Verhit rauwe ingrediënten en producten altijd boven de 75°C.
- Koel alle bereide producten zo snel mogelijk terug naar 7°C of lager. Verdeel daarbij grotere hoeveelheden bereide producten in kleine porties, zodat het terugkoelen sneller gaat.



5 Controle voedselveiligheid

- Werk met een voedselveiligheidsplan.
- Beschik over een goed werkende kernthermometer.
- Voer controles uit volgens het voedselveiligheidsplan.
- Neem corrigerende maatregelen wanneer blijkt dat de voedselveiligheid niet voldoet.

Voor meer informatie kunt u terecht op www.nvwa.nl

Food for thought

Hoe gaan jullie ervoor zorgen dat iedereen op de hoogte is van de juiste werkwijze binnen jullie bedrijf?

Moet jullie concept worden aangepast door de huidige maatregelen?

Is er een gezonde bedrijfscultuur? En hoe staat het met jullie persoonlijke verzorging en hygiëne?

Hoe wordt er in jouw bedrijf nagedacht over gezond eten?

Werken jullie met lokale producten en is iedereen zich bewust hoe je bedrijf wil neerzetten en uitdragen naar je gasten?

Het is nu tijd om na te denken hoe jij en jouw team de nieuwe regelgeving op een efficiënte, bijna onzichtbare manier gaan doorvoeren om:

- De veiligheid voor gasten en personeel te waarborgen
- De WOW-beleving voor de gasten zoveel mogelijk te behouden
- De kwaliteit van jullie restaurant te blijven verbeteren
- Redelijke omzetten te blijven halen die in elk geval gericht zijn op lijfsbehoud
- Te zorgen dat iedereen, zowel op de vloer, in de keuken en als gasten een fijne, veilige en relaxte middag of avond hebben.

De belangrijkste regels

Hoe was het ook alweer? Hier nog eens de belangrijkste regels op een rijtje:

Vanaf 1 juni geldt een maximum van 30 gasten per horeca inrichting.

Hoe ziet de indeling eruit? Gebruiken jullie kunststof scheidingswanden? Staan de tafels verder uit elkaar?

Persoonlijke hygiëne is belangrijker dan ooit.

Hoe wordt dit intern gecommuniceerd naar alle medewerkers?

Reserveren is vanaf 1 juni voor alle gasten verplicht

Met welk reserveringssysteem werken jullie? Communiceer met jouw gasten dat ze via de website of telefonisch moeten reserveren en niet via The Fork. Dit scheelt heel veel geld.

Gaan jullie met shifts werken? Zo ja, hoe lang zijn die shifts?

Keukenhygiëne is een speerpunt.

Hoe gaan jullie de routing aanpakken in de keuken om een veilige werkplek te creëren voor je koks en voor je gasten?

Desinfecteren bij aankomst is verplicht voor alle gasten

Wie doet de ontvangst en waar worden de desinfectiemiddelen geplaatst?

Ook voor het terras gelden dezelfde strenge regels als voor in het restaurant.

Hoe gaat iedereen de nieuwe regels voor het terras op een leuke manier handhaven?

Gezondheidsvragen: Het is verplicht om ze te stellen.

Hoe gaan jullie dit doen? Moeten gasten zelf een formulier ondertekenen of gaan jullie zelf de vragen stellen?

Concept. Heeft jouw zaak een shared dining concept met veel verschillende kleine gerechten?

Hoe wordt dit concept gehandhaafd? Hebben jullie nagedacht over andere opties?

Tot slot, hoe ga je straks om met gasten die zich niet aan de regels houden? Krijgen ze een waarschuwing?

Onderzoek heeft uitgewezen dat het implementeren van nieuwe werkprocessen ongeveer drie maanden duurt. Dat betekent dat er haast is geboden om straks de gastenreis soepel te laten verlopen. Wij hopen jullie met dit handboek een leidraad te hebben gegeven met zinvolle informatie en tips.

Dus. De nieuwe situatie brengt een tal aan vragen waar ook wij niet alle antwoorden op hebben. Vragen die per zaak en per ondernemer zullen verschillen. Om dit toch zo goed mogelijk in kaart te brengen hebben wij een aantal tools samengesteld in het Horeca Herstartpakket waarmee je eigen input geeft om dit document je eigen te maken. Vul deze tools vooral samen met je gehele team in.

Hebben je naast dit handboek behoefte aan professionele begeleiding:

- om nieuwe werkprocessen te implementeren bij alle medewerkers?
- professionele coaching te krijgen om samen jouw zaak helemaal klaar te stomen voor 'het nieuwe normaal'?
- Mee te denken over jouw specifieke situatie en samen tot creatieve oplossingen te komen?

Ga dan aan de slag met het Horeca Herstartpakket!

- On the spot training door een van onze ervaren trainers
- 1 op 1 coaching om te kijken waar jouw unieke kansen liggen.
- Digitale sessies met onze trainers om de leidinggevenden te begeleiden!
- Gratis updates van deze module
- Implementatie van nieuwe werkprocessen bij jullie op de werkvloer

gastvrijheidscoach.nl/horeca-herstartpakket

Wij hopen oprecht dat jij en jouw team iets aan deze werkmap hebben gehad. Het zijn lastige tijden, er komen nog hele moeilijke tijden aan. Toch hopen we met onze tips een duwtje in de goede richting te geven. In de richting van een nieuwe toekomst.

Namens ons gehele team,

Patrick Treichl

Directeur

de Gastvrijheidscoach

Tel: 085-0606757

www.gastvrijheidscoach.nl

Dit handboek is tot stand gekomen met medewerking van:

Marten Schurink, Liam Joy Niemeijer, Stefan Tiemeijer, Patrick Treichl, input en commentaar van horeca-ondernemers en horecamedewerkers en op basis van actuele bronnen zoals het RIVM, de KHN, Rijksoverheid, gemeenten en onderzoeken van de Rabobank en het CBS.