

STIJLVOL DOOR HET LEVEN

MET YVONNE EN ANNE-MARIE VAN 'ETIQUETTE À LA CARTE'

Klasse is niet te koop. Máár, zoals gelukkig met alles in het leven valt er een hoop te leren. Met een lesje of wat van Yvonne en Anne-Marie van trainingsbureau 'Etiquette à la carte' kom je al een heel eind. Yvonne: "Etiquette zijn geen wetten maar regels en als je weet hoe het hoort, zal je zelfverzekerder zijn in sociale en zakelijke situaties." Met twee woorden spreken, bedanken, vriendelijk groeten, respect tonen naar de medemens en ouderen niet zomaar tutoyeren. Het zijn allemaal ongeschreven regels die voor de meesten een gewoonte zijn. Maar er gaat nog weleens wat mis. Yvonne: "Als je eens wat verkeerd doet, is dat echt geen ramp; charmant lachen, het toegeven en er geen al te groot issue van maken". Anne-Marie: "Of je roept gewoon: the Queen did it! Want de Koningin zet de toon."

WAT ZIJN ETIQUETTE?

[Anne-Marie] "Omgangsvormen en beleefdheidsregels die sociale situaties makkelijker maken. Ze zijn bedoeld om de omgang tussen mensen te versoepelen. Net als verkeersregels noodzakelijk zijn voor een goede geleiding van het verkeer zijn etiquette van groot belang om botsingen tussen mensen te voorkomen."

WAT IS HET NUT ERVAN?

[Yvonne] "Etiquette zijn geen wetten maar regels en als je van etiquette op de hoogte bent, zal je zelfverzekerder zijn in sociale situaties en in het zakelijk leven."

[Anne-Marie] "Als je weet hoe je je hoort te gedragen dan ben je vol zelfvertrouwen en kun je je altijd aanpassen in verschillende situaties. Etiquette gaat ook gepaard met respect, dus als jij een ander heel netjes behandelt, kan je er op rekenen dat anderen jou ook behandelen met respect."

IS HET STIJVE IMAGO VAN ETIQUETTE TERECHT?

[Yvonne] "Helaas wordt etiquette nog steeds geassocieerd met tuttig en stijf, plooirokken en parelkettingen. Mensen zijn in eerste instantie dan ook verbaasd als wij binnenkomen, want wij zijn geen tuten met parelkettingen."

[Anne-Marie] "Wij bieden trainingen op maat à la 2011 zoals onder andere: zakelijke etiquette, dresscodes, gastheerschap, tafelmanieren, nettiquette, moderne protocol en internationale etiquette. Het gaat dus veel verder dan 'hoe je met mes en vork moet eten'."

VUISTREGELS BIJ HET VOLGEN VAN ETIQUETTE?

[Yvonne] "Respect tonen voor de ander, ook wanneer met etiquette een vergissing wordt gemaakt. Je rekent hem of haar hier niet op af, maar je stelt de ander op zijn of haar gemak. Verder volg je altijd het voorbeeld van de gastvrouw of gastheer, hij of zij zet de toon. Als je in China een lekkere maaltijd hebt gegeten en het Chinese gezelschap begint te boeren, ben jij dus vrij om dat voorbeeld te volgen. Het is echter wel belangrijk dat het zelfrespect behouden wordt."

[Anne-Marie] "Vriendelijkheid is ook een vorm van etiquette. De manier waarop je iets vraagt, is beslissend voor het resultaat. Met een glimlach bereik je meer en toon je bovendien respect. 'C'est la ton qui fait la musique'."

DOELGROEP?

[Anne-Marie] "Onze opdrachtgevers zijn heel verschillend en variëren van kerkgemeenschappen tot buschauffeurs en van kinderen van high society families tot directies van banken, expats en universiteiten. Sinds kort kunnen we ook tv-programma's, missverkiezingen en bedrijven uit China tot onze opdrachtgevers rekenen."

WELKE GROEP VINDEN JULLIE HET LEUKST?

[Yvonne] "De mensen die oprecht geïnteresseerd zijn. Sommige deelnemers is het opgelegd door de baas. Deze mensen zitten dan heel onverschillig een beetje op hun telefoon te kijken en te gapen. Die groep vormt uiteraard wel de grootste uitdaging."

TIP: ZAKELIJKE CONTACTEN VOEG JE TOE OP LINKEDIN EN NIET ALS VRIENDEN OP FACEBOOK, WANT DAAR ZET JE MISSCHIEN OOK DIE ENE RARE FOTO WAAR JE DRONKEN UIT DE AUTO HANGT OP





SPOEDCURSUS ETIQUETTE

Geen 'plebsbestek' (agenda's, autosleutels en mobieltjes) op tafel tijdens een diner of zakenlunch.

Uw (ere)gast zit en loopt altijd aan de goede kant van u: rechts. U loopt/zit dus links van uw gast.

Tijdens een (netwerk)borrel, feest of receptie, houdt u uw glas altijd in uw linkerhand. Zo is uw rechterhand vrij om handen te schudden

WIJ ZIJN GEEN TUTTEN MET PARELKETTINGEN EN ETIQUETTE ZIJN NIET TUTTIG MAAR NUTTIG

WIE KAN WEL EEN LESJE ETIQUETTE GEBRUIKEN?

[Yvonne] "Ik was onlangs bij een voetbalgala en die voetballers daar wisten niet goed hoe zich te gedragen. Het was zeker niet zo dat ze alles fout deden, maar ze waren vooral zo onzeker en dat vond ik jammer. Het is ook het doel van onze trainingen, iemand zich goed en zelfverzekerd te laten voelen."

[Anne-Marie] "Sportmensen hebben er heel veel baat bij. Ze zijn vaak in het buitenland en vertegenwoordigen Nederland, krijgen veel media-aandacht en ze zijn vaak nog jong. Zich goed weten te presenteren is voor hen erg belangrijk."

HOE STAAT HET NU MET DE GOEDE MANIEREN?

[Anne-Marie] "Vooral het respect naar anderen laat tegenwoordig te wensen over. In principe ben je als mens gelijkwaardig maar er zijn natuurlijk onderlinge verschillen, zoals leeftijd of functie waar je wel naar hoort te schikken. Dus als een jonge man in een volle bus zit en er komt een oudere dame binnen, dan is het wel zo netjes als hij zijn plek aanbiedt. Dat zie je helaas steeds minder. Of kleine kinderen die oudere mensen tutoyeren... Niet iedereen krijgt etiquette van huis uit mee en dát is ook de reden waarom wij trainingen zijn gaan geven."

HOE DOEN DE NEDERLANDERS HET?

[Anne-Marie] "Nederlanders staan over het algemeen bekend als een open en direct volk. Maar voor buitenlanders kan dit overkomen als vrij lomp; we tutoyeren al snel, zijn vrij en nonchalant in de omgang en hechten weinig waarde aan de kledingetiquette."

[Yvonne] "Goede omgangsvormen en stijl worden geassocieerd met professionaliteit. Dus kennis hiervan werkt ook zakelijk altijd in je voordeel."

In Nederland zijn etiquetteregels op dit moment niet zo belangrijk in tegenstelling tot andere landen."

JULIE VOORZIEN OOK IN WORKSHOPS VOOR ZOGENAAMDE N-ETIQUETTE...?

[Yvonne] "Met de komst van internet zijn er veel etiquette bijgekomen. Om er een paar te noemen; geen onnodig gebruik van hoofdletters, want dat komt schreeuwerig over, geen hele lappen tekst maar kort en in alinea's, niet versturen met 'allen beantwoorden' maar geadresseerden discreet toevoegen door middel van het vakje BCC. Pas op met gevoelige informatie naar de verkeerde personen te sturen. Het is wat dat betreft een gevaarlijk medium en een foutje is zo gemaakt."

[Anne-Marie] "Het medium is heel openbaar en dat beseft men zich niet altijd. Er zijn mensen op het matje geroepen of zelfs ontslagen door bepaalde Tweets. Wij proberen mensen zich hiervan bewust te maken."

TOEKOMSTDROOM?

[Anne-Marie] "Wij willen heel graag – dus bij deze een oproep aan alle tv-producenten – een eigen programma. Het lijkt ons heel leuk om etiquette via die weg voor iedereen toegankelijk te maken; een programma met serieuze tips voor de moderne etiquette."

DE MISSIE VAN 'ETIQUETTE À LA CARTE'?

[Yvonne] "We gunnen het mensen zich vol zelfvertrouwen te voelen; door te weten hoe het hoort, hoeft je niet meer onzeker te zijn in sociale en zakelijke situaties."

[Anne-Marie] "Wij willen met onze trainingen zoveel mogelijk mensen de tools geven om mee te komen in de maatschappij."