

Voorbeeld: Les 2 van Module 2: De kracht van lichaamstaal

De kracht van lichaamstaal

Zonder dat je een woord zegt, communiceer je al van alles. Hoe je staat, beweegt en kijkt, bepaalt voor een groot deel hoe gastvrij jij overkomt. In deze les ontdek je hoe lichaamstaal werkt en hoe jij het bewust kunt inzetten om gasten een welkom gevoel te geven.

Wat is lichaamstaal?

Lichaamstaal is alle communicatie die plaatsvindt zonder woorden. Het omvat:

- Je houding
- Je gezichtsuitdrukking
- Je manier van bewegen
- Je oogcontact
- De afstand die je houdt

In de horeca is lichaamstaal vaak het eerste wat een gast opmerkt. Voordat je iets hebt gezegd, heb je al iets gecommuniceerd. En wat je communiceert, kan bepalend zijn voor hoe welkom een gast zich voelt.

Houding: open versus gesloten

Een open houding laat zien dat je beschikbaar bent voor contact:

- Rechtop staan, ontspannen schouders
- Armen langs je lichaam (niet over elkaar)
- Lichaam gericht naar de gast

Een gesloten houding daarentegen straalt afstand of onveiligheid uit:

- Gekruiste armen
- Gebogen schouders
- Weggedraaide romp of voeten

Een gast voelt intuïtief of jij openstaat voor interactie, of juist liever met rust gelaten wilt worden.

Beweging: rustig en doelgericht

Je manier van bewegen vertelt ook een verhaal. Gehaaste of schokkerige bewegingen kunnen onrust uitstralen, terwijl vloeiende en rustige bewegingen bijdragen aan een gevoel van controle en vertrouwen.

Voorbeelden:

- Rustig naar een tafel toe lopen
 - Niet met spullen gooien of tikken
 - Geen nerveus wiebelen, vingergetik of wiegende schouders
-

Mimiek: wat zegt jouw gezicht?

Je gezicht laat vaak meer zien dan je denkt:

- Een oprechte glimlach wekt vertrouwen
- Fronsens, samengeknepen lippen of verkrampde ogen kunnen irritatie of vermoeidheid uitstralen
- Een neutrale blik zonder aandacht voelt voor een gast snel als “afstand”

Leer jezelf aan om in de spiegel te kijken vóór je dienst begint: wat zie je in je eigen gezicht? Zou jij jezelf aanspreken?

Oogcontact: kort, vriendelijk en open

Oogcontact is krachtig. Het laat zien dat je de gast ziet en erkent. Maar: staren is ongemakkelijk, en oogcontact vermijden komt onzeker of ongeïnteresseerd over.

De kunst zit in:

- Kort en vriendelijk aankijken bij binnenkomst
 - Een kleine glimlach erbij
 - Af en toe opnieuw oogcontact maken tijdens interactie
-

Tip voor jou:

Een open houding begint niet bij de gast — die begint bij jezelf. Controleer gedurende de dag regelmatig: hoe sta ik erbij? Waar richt ik me op? Straal ik rust en aandacht uit, of haast en afwezigheid?