

# Top 10 ergernissen in de Horeca

Als ondernemer bent u continu bezig met het allerbelangrijkste in uw zaak: de gast. Daarbij let u op de kwaliteit van uw producten, de mate van service en de algehele hygiëne in uw zaak. Een mooi moment om uw eigen zaak weer eens met een frisse blik te bekijken. Hier vindt u een lijst van ergernissen bij uw gasten.

## Top 10 ergernissen in de Horeca

**Ergernis 1: Kwaliteit van de bediening.** Het personeel moet alert zijn, kennis van de kaart hebben en gastvrij zijn.

**Ergernis 2: Lang wachten.** Het personeel moet rondkijken.

Zoek contact met de klanten.

**Ergernis 3: Kwaliteit en presentatie eten.** De kwaliteit van het eten en de presentatie ervan. Een mooi opgemaakt bord met kwalitatief goede, verse ingrediënten.

**Ergernis 4: Toiletten.** Niet onderschatten! Uw gast hecht grote waarde aan de toiletten en hoe schoon ze zijn. Dus zorg ervoor dat deze regelmatig gereinigd worden.

**Ergernis 5: Overlast.** Mensen die uit eten gaan klagen ook veel over kinderen en de overlast die zij veroorzaken. Probeer gezinnen bij elkaar in de buurt te zetten. Zij hebben onderling meer begrip voor overlast die wordt veroorzaakt door kinderen.

**Ergernis 6: Rekening.** Zorg dat het personeel secuur is. Dat is vooral belangrijk bij het opstellen van de rekening. Elke gast verwacht dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de rekening (portemonnee!).

**Ergernis 7: Overlast van andere gasten.** De gast wil tijdens het diner geen last hebben van luidruchtige groepen, asociale types en andere onruststokers.

**Ergernis 8: Ruimte.** We willen allemaal genoeg ruimte aan tafel. Zorg dat de tafels een goed formaat hebben.

**Ergernis 9: Eerlijke prijs.** We willen een eerlijke prijs voor het eten betalen. Vooral voor- en nagerechten zijn soms hoog geprijsd.

**Ergernis 10: Op de tocht.** De gast vindt het irritant om op de tocht te zitten. Wellicht is het slimmer om een tafel minder neer te zetten en daardoor bijvoorbeeld wat meer loopruimte te hebben.



Bron: [www.kenniscentrumhoreca.nl](http://www.kenniscentrumhoreca.nl)