

Goede manieren

Tips voor sociale behendigheid

Butler Laurens

ISBN 978-90-818547-5-7

NUR 451

Eerste druk, 2014

Vormgeving: KEET grafische vormgeving, Amersfoort

Illustraties: Marjolein Tönis

Tekst: Josje Kuenen

© Butler Laurens & Communicatiereeks, 2014

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en vermelding van de auteur(s) van het boek.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j°, het Besluit van 20 juni 1974, St. b. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, St. b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever (Communicatiereeks, Amersfoort, www.communicatiereeks.nl) te wenden.

Butler Laurens & Communicatiereeks hebben zich maximaal ingespannen om alle rechten op het in dit boek gebruikte bronmateriaal te regelen. Personen die menen rechten te kunnen doen gelden op dit materiaal kunnen zich in verbinding stellen met de uitgever.

'As butler and house manager, Mr. Spanjersberg was proactive in ensuring our one hundred year-old residence was in fine working order. Mr. Spanjersberg was extremely well organized and an excellent planner.'

Michael Klosson, U.S. Embassy

'Laurens is an excellent cook, a good butler, clean, cooperative and a pleasure to have in the house.'

*H. Harrison McCain,
McCain Foods Limited*

'Nogmaals dank voor het inspirerende verhaal. Zoals gezegd heb ik veel positieve reacties gehad, zowel over de inhoud van je verhaal als de vorm.'

Jos Nijhof, facilitair manager Provincie Overijssel

'We hebben met veel plezier naar uw verhalen, belevenissen en adviezen geluisterd en ik heb inmiddels al van meerdere collega's vernomen dat ze de suggesties direct hebben kunnen toepassen in de praktijk.'

*Else van Nieuwkerk, Nederlands
Debat Instituut*

'Dank voor de voortreffelijke wijze waarop je ons enigszins hebt kunnen opvoeden. Zeer interessant en ook leuk. We zullen in het vervolg hopelijk een aantal dingen niet meer fout doen aan tafel.'

Van Delft Advocaten N.V.



Inhoudsopgave

Inleiding	6
1. Daten	9
Waar vind je een date	9
Datingsite	9
Gesprekken over koetjes en kalfjes	11
Eerste date-afpraak	11
Missers tijdens daten	12
Signalen	13
Flirten met onbekenden	14
2. Op visite	17
Wees op tijd	17
Trap op en af	17
Groeten zoals het hoort	18
Receptiefile	20
Contact leggen tijdens receptie	20
Een formeel gesprekje	21
Op visite in kleinere kring	22
Lastige situaties tijdens ontmoetingen	23
Regels volgen of aanpassen?	24
De kus en omhelzing	25
Saaie gesprekspartners	26
3. Kleding	27
Casual	27
Tenue de Ville (jasje, dasje, donker pak)	29
Morning Suit (jacquet)	32
Black Tie (smoking)	34
White Tie (rokkostuum)	37
4. Geschenken	39
Geschenk tijdens receptie	39
Geschenk op verjaardag	40
Kleine bedankjes	40

5. Tafelmanieren	41
Voor je aan tafel gaat	41
Wie nodig je uit?	42
Aan tafel gaan	42
Tafelschikking	43
Aan tafel zitten	45
Beginnen met eten	46
Conversatie aan tafel	46
Het glas heffen	46
Eten en drinken	47
Met handen eten	48
Mes en vork	48
Lepel	49
Tafeldekken	51
Na het eten	51
En nu wegwezen	52
Bedankje na een etentje	52
6. In het hotel, restaurant, café	53
Restaurant	53
Betalen	54
Fooi	54
Hotel	55
Het café	56
7. Zakendoen	59
Kleding aanpassen aan situatie	59
Visitekaartje	60
Afspraak is afspraak	61
Gast in het bedrijf	61
Zakelijke correspondentie	63
Huisstijl	64
Bellen	65
Hoe neem je op?	66
8. Nawoord	67
Bronnen afbeeldingen	69
Register	73

Inleiding

Vroeger droomde ik van een luxe leven. Hoe zou het zijn om in een kasteel te wonen? Een chauffeur te hebben? Naar gala's te gaan? Mijn moeder zei altijd dat dat niet voor ons was weg gelegd. Wij waren gewone mensen uit Rotterdam. Wij moesten werken voor ons geld. Dus ik kon beter stoppen met dromen en liever bedenken waar ik mijn geld mee kon verdienen. Niet lullen maar poetsen - dat milieu is mijn achtergrond.

Toen ik koos voor een koksopleiding kwam ik als keukenhulp terecht in het befaamde hotel Des Indes in Den Haag. Een prachtige en voorname plek, al stond ik dan voornamelijk in de keuken groente te snijden. Daarna klom ik op als kok en chefkok in diverse restaurants en hotels. Zo werd ik chefkok van de Oostenrijkse ambassadeur in Den Haag. Ik moest daar Oostenrijks leren koken: meneer hield van knödels en Sacher-torte. Gelukkig was zijn vrouw zo aardig om mij de fijne kneepjes van de Oostenrijkse keuken bij te brengen en zo kwam ik door mijn proeftijd heen. Er kwam geregeld een vriend van de ambassadeur koffiedrinken. Dat was een echte heer: zo iemand voor wie iedereen spontaan in het gelid sprong, alleen al door zijn verschijning. Keurige kleding, keurig kapsel, keurige uitspraak. Op een dag zei hij tegen me dat ik die keuken uit moest. Hij had een visioen gehad: ik zou veel geschikter zijn als butler. Hij zou me de geheimen van de happy few leren kennen als ik bij hem in kwam wonen en hem een begeleide oude dag zou geven.

Dat was het begin van mijn jongensdroom die werkelijkheid werd. Want hoe wel mijn moeder natuurlijk gelijk had dat ik moest werken voor mijn geld, heb ik vanaf dat moment gewoond in villa's en kastelen, werd ik rondgereden door chauffeurs en mocht ik grote diners en gala's organiseren en bijwonen. Ik heb koffiegedronken met ambassadeurs, prinsessen advies mogen geven en met belangrijke mensen zoals Nelson Mandela mogen converseren. Niet gek voor een gewone jongen uit Rotterdam.

'Hoe doe je dat?' hoor ik vaak. En: 'Kan ik dat ook leren?' Ja, dat kan. Dat is ook een van de belangrijkste redenen waarom ik dit boek schrijf en waarom ik tegenwoordig cursussen geef. Mijn geheime wapen is namelijk altijd kennis van etiquette geweest. Weten hoe het hoort. Maar ook: weten hoe je het

beste mensen kunt benaderen. Mensen houden er niet van om de les gelezen te worden. Ze vinden het wel fijn als je hen serieus neemt en aardig doet. Een butler is geen politieagent maar ook geen vriend en zeker geen slaaf. Meer een soort raadgever. Die raadgever wil ik nu voor anderen zijn. Alles wat ik heb geleerd aan koningshuizen en ambassades, geef ik graag aan anderen door. Omdat het mij geholpen heeft en ik denk dat anderen er ook hun voordeel mee kunnen doen.

Etiquette is voornamelijk bedoeld om de sociale interactie soepel te laten verlopen. Niet om te laten zien hoe goed je het weet. Elkaar helpen is hierbij het uitgangspunt. Je moet er toch niet aan denken dat je de hele dag rondloopt met een stuk wc-papier uit je broek of een open gulp, zonder dat iemand daar iets van zegt. Etiquette is dus ook: elkaar behoeden voor gek te staan. Overigens is het dan natuurlijk wel van belang hoe je de ander waarschuwt: je gaat de ander niet uitlachen en zeggen 'Wat heb jij nou?' terwijl iedereen het hoort. Je doet zoiets onder vier ogen om de schaamte niet nog groter te maken. Maar vervolgens zal de ander je dankbaar zijn.

'Is etiquette niet vreselijk saai? Is het niet meer iets voor watjes?', hoor ik sommigen al zeggen. Nee, dat is het zeker niet. Wel zie je steeds meer mensen worstelen met hoe het hoort. Dat komt omdat we het onze kinderen niet meer leren. Omdat het minder nodig lijkt, we zijn immers gesteld op onze individuele normen en waarden. We hoeven niet meer zo nodig rekening te houden met elkaar, we maken zelf wel uit wat we doen. We nemen de telefoon op als we bij de kassa staan, laten zwijgend onze ov-kaart zien aan de buschauffeur - die ons dus ook niet groet - en we leren onze kinderen niet meer 'Ja, graag' te zeggen als we ze limonade aanbieden. 'Limonade? Doe mij maar Coca-Cola, mam!'

Manieren beginnen bij de opvoeding. Laatst gaf ik les op een scholengemeenschap. Alle leerlingen sjokten het lokaal binnen zonder mij of de docent te groeten. Dat was dus waar ik de etiquetteles mee startte: elkaar begroeten. Sindsdien verbazen docenten van die school zich erover dat zo'n kleine aanwijzing zo'n groot effect heeft: leerlingen groeten nu elke dag hun docenten. Als leerlingen dat van huis uit niet meekrijgen, kun je dat als docent dus corrigeren. In de klas ben jij toch de baas? Zeg je er niets over, dan verandert er niets.

Wat mij keer op keer verbaast, is dat we ons kennelijk niet bewust zijn van de leidinggevende rol die we hebben en die we moeten pakken: degene die in een bepaalde context het hoogst in rang is - of die nu ouder is in een gezin, docent van een klas, of leidinggevende in een bedrijf - die moet in zijn

of haar rol het goede voorbeeld geven en duidelijk maken hoe je met elkaar omgaat. De rest zal zich daarnaar voegen. Maar als je die rol niet pakt, weet de rest niet wat je van hen verwacht. Dan gebeurt er niks. Of mensen gaan zelf grenzen opzoeken en dan gaan ze je uitproberen.

Etiquette gaat dus voor een groot deel ook over leiderschap. Je rol pakken. Een gastvrouw moet voor haar gasten zorgen. Een directeur geeft leiding en geeft het goede voorbeeld. Een verkoper geeft advies en zorgt dat hij of zij deskundig is op het vakgebied. En je moet met iedereen overweg kunnen, zowel met mensen boven je als onder je. Daar zijn die omgangsvormen dus zo belangrijk voor.

Tot slot draagt etiquette bij aan een goede relatie in de persoonlijke sfeer. Aardige dingen zeggen tegen elkaar, belangstellend zijn naar elkaars bezigheden, weten wat de ander graag eet: het zijn simpele dingen die het samenzijn veraangenamen. Uiteindelijk is dat wat mensen rijk maakt. Dat wens ik iedereen toe.

Epe, zomer 2014

1. *Daten*

Als je butler bent, is het eigenlijk niet mogelijk een relatie te hebben. Je woont immers bij andere mensen in huis en voor een eigen leven heb je bijna geen tijd. Om die reden ben ik veertig jaar vrijgezel geweest. Dat betekent natuurlijk niet dat ik een saaie vrijgezel was die op de bank de avond doorbracht; ik zette flink de bloemetjes buiten. Ik heb in die tijd ongelooflijk veel mensen leren kennen en met vallen en opstaan geleerd hoe je het beste kunt daten.

Eigelijk is mijn belangrijkste les: je moet niet zoeken naar *de ware*. Als dat je uitgangspunt is, maak je het meteen zo zwaar. Waar het om gaat, is dat je het een beetje gezellig hebt met elkaar. Dat lukt niet als je de hele tijd zit te oordelen: zou mijn ware dit wel doen? Zou dit hem zijn? Loslaten dus dat idee en gewoon een keer gezellig gaan eten. Ongedwongen en relaxt kennismaken werkt namelijk veel beter. Inmiddels heb ik al meer dan veertien jaar een partner. Die kwam voorbij toen ik het zoeken naar de ware had opgegeven.

Waar vind je een date?

Je kunt overal een date vinden: op je opleiding, je sportclub, je werk, je vereniging, via vrienden, internet, noem maar op. Het hangt er natuurlijk vanaf waar je bent hoe je contact legt. In een disco doe je dat anders dan op je werk. Meestal geldt: lach vriendelijk en wees aardig en belangstellend. Je hoeft je best niet te doen op originele openingszinnen of hele verhalen op te hangen over hoe leuk je bent. Integendeel juist. Daten gaat om de ander.

Datingsite

Veel mensen maken tegenwoordig gebruik van datingsites. Een foto en beschrijving van jezelf horen daar natuurlijk bij. Mijn advies is altijd om na te denken over het effect dat een foto heeft (op de bank ziet er weer heel anders uit dan in de kroeg) maar ook dat je eerlijk bent. Ga dus niet liegen over je leeftijd, je opleiding of dat je wel of geen kinderen hebt. Dat komt toch allemaal uit en over het algemeen hebben mensen er een hekel aan als ze voor de gek worden gehouden.

Wat schrijf je dan? Dat is wel even een aandachtspunt. Want hoewel je eerlijk moet zijn, moet de tekst natuurlijk wel aansprekend zijn voor de ander. De kunst is om dingen te noemen die over het algemeen goed vallen. Ik realiseer me dat ik generaliseer maar volgens mij houden de meeste mannen van lekker eten, gezelligheid en niet van gezeur. Als vrouw kun je daarop inspelen: 'Ik kan lekker koken en ik houd van gezellige dingen doen.' Dat spreekt veel meer aan dan truien breien of diepgaande gesprekken voeren over de zin van het leven. Vrouwen daarentegen houden vaak van betrouwbare mannen die kunnen luisteren en een rots in de branding zijn. Dus als man kun je beter niet de nadruk leggen op voetbal, je postzegelverzameling of zuipen in de kroeg. Wat je wel kunt zeggen is dat ze op je kunnen rekenen en dat je het gezellig vindt om haar op sleeptouw te nemen.

Geef niet meteen al je persoonlijke gegevens prijs. Er zijn veel rare stalkers op de wereld en die wil je niet aan je deur hebben. Bovendien kunnen ze meteen een oordeel over je vellen als ze je adres hebben: 'Wassenaar? Die zal wel bij Shell werken!' Kijk eerst liever de kat een beetje uit de boom via internet. En ze mogen best een beetje moeite voor je doen.

Krijg je weinig reacties op je profiel? Vraag dan aan andere mensen uit je omgeving wat je kunt verbeteren. Misschien een andere foto, misschien een andere tekst?



Tegenwoordig kijken we zoveel op onze mobiel dat je bijna zou vergeten dat je ook op straat mensen kunt ontmoeten. Daten kun je overal. In de trein. Op straat. In een winkel. Waar niet? (Bron: Thomas8047, 2014)

Gesprekken over koetjes en kalfjes

Je begint altijd te praten over koetjes en kalfjes: oppervlakkige en luchtige gespreksonderwerpen. Veel mensen willen meteen de diepte in, maar realiseren zich niet dat dat afschrikt. Je hebt toch geen zin om te daten met iemand die zwaar op de hand is zeker? Of meteen vraagt naar je politieke voorkeur? Houd het dus luchtig en gezellig en zeg geregeld aardige dingen. Hieronder een paar mogelijke luchtige gespreksonderwerpen:

- » Ik zie dat je in Maastricht woont. Daar was ik laatst voor de Preuverie. Mooie stad zeg!
- » Werk je bij KLM? Dat is mijn favoriete luchtvaartmaatschappij.
- » Ik zie dat je gymmen draagt. Hou je van sport?
- » Bunnik, daar ga ik wel eens dansen bij Brothers. Ken je dat?
- » Ik ga straks even een filmpje kijken. Wat ga jij doen?
- » Heb je Letteren gestudeerd aan de UvA? Dan ken je vast wel die en die!?
- » Dit weekend komt mijn zwager op bezoek. Wat zal ik eens koken?
- » Wat heb je deze vakantie gedaan?
- » Wat doe jij meestal met Kerst?
- » Welk boek zal ik eens gaan lezen? Heb jij een aanrader? Ken je dat boek van Butler Laurens trouwens?
- » Enzovoort...

Eerste date-afspraak

Als je dan een tijdje via internet hebt kennisgemaakt, wordt het tijd om elkaar te ontmoeten. Dat doe je het liefst in een publieke omgeving zoals een park, een grand-café of je haalt iemand op van de bushalte of het station. Dus niet naar huis meenemen en ook niet naar een hotel. Dat is al te dol.

Wees op tijd. Ga niet meteen zoenen maar geef gewoon een hand. Je hoeft ook geen cadeautje mee te nemen (dat doen ze bij Boer zoekt Vrouw, maar die kandidaten moeten opvallen tussen de concurrentie, dan is het wat anders). Ook hier geldt weer: doe gezellig en voorkomend. Zeg aardige dingen: 'Wat heb je leuke krullen; Wat fijn dat je tijd voor me wilde maken; Wat zie je er gezellig uit.' Dat soort dingen.

Dames, is de heer galant? Aanvaard dat dan in dankbaarheid! Ga niet zeggen: 'Doe even normaal' of 'Dat kan ik zelf wel,' want daarmee kleiner je zo'n man. Je zet hem voor paal en dat is weinig erotiserend.

Ook tijdens deze ontmoeting praat je over koetjes en kalfjes, niet je hele levensverhaal ophangen en zielig gaan zitten doen over je alvleesklier die telkens opspeelt. Of over je ex die de alimentatie niet betaalt. Ook niet gaan zitten opscheppen over hoeveel opdrachten je afgelopen maand hebt binnenge-



Deze mensen vinden elkaar leuk. Zij zit aan haar haar waarmee ze laat zien dat ze openstaat voor contact.

(Bron: Gideon, 2007)



Meneer vindt mevrouw leuker dan andersom. Dat zie je aan de afstand die ze houdt. (Bron: Tuveri, 2014)



De benen van deze mensen nemen dezelfde houding aan. Dat betekent dat ze op een lijn zitten. (Bron: Gideon, 2006)

Hier spat de erotiek van de foto. De jongen en het meisje hebben alleen aandacht voor elkaar, ze gaan helemaal in elkaar op. Hij lijkt haar te willen zoenen. De andere dames maken geen schijn van kans. (Bron: Dineen, 2009)



2. Op visite

Als je bij familie of vrienden op visite gaat, weet je vaak wel wat je moet doen. Je bent immers in dat milieu opgegroeid. Maar wat als je uitgenodigd wordt voor een diner van je leidinggevende die in dat grote huis woont? Of als je schoonfamilie van adel blijkt te zijn?

In mijn werk als butler heb ik gemerkt dat als je geen kennis van etiquette hebt, je je in hogere kringen ongemakkelijk kunt voelen. Ik zal nooit vergeten dat ik in dienst was bij een gefortuneerde heer die 'nieuw geld' had maar geen idee had van 'oude manieren'. Om die reden had hij weinig vrienden en werd hij ook niet uitgenodigd door zijn burens waardoor hij vereenzaamde in zijn kapitale villa. Hij deed dus zelden mee aan sociale evenementen. Ik mocht hem toen, als butler from Europe (Amerikanen vinden Europeanen per definitie chic) begeleiden in 'weten te doen'. Een van de eerste tips die ik gaf, was dat hij niet iedere dag in pyjama door de tuin moest lopen om de krant te halen. Dat geeft immers de indruk onaangepast te zijn en daar maak je geen vrienden mee. Hieronder de belangrijkste tips voor hoe je wel vrienden maakt. En hoe je je gedraagt als je op visite gaat bij nette mensen. De eerste indruk is daarbij heel belangrijk.

Wees op tijd

De allereerste tip voor een goede eerste indruk is: wees op tijd. Niet vroeger, niet later maar stipt op tijd. Als er een diner wordt georganiseerd op een ambassade (vaak rond een uur of acht) zie je gasten in hun auto zitten wachten of door de straten lopen tot het iets voor achten is. Echt waar! Vervolgens maken ze hun entree. Ze wachten ook tot de deur vrij is, ze stormen niet met zijn allen tegelijk naar binnen. Ze houden dus rekening met elkaar en de gastvrouw of -heer.

Trap op en af

Moet je een smalle trap op? Dan gaat de man eerst om te voorkomen dat hij tegen het achterwerk van mevrouw aankijkt. Is de trap breed? Dan loopt de man links van de vrouw. Naar beneden geldt hetzelfde: op een smalle trap gaat de man eerst om de vrouw op te vangen, op een brede trap loopt hij weer links van de dame. Ga je als stel naar binnen, dan mag de vrouw als eerste door de deur.



*Op een smalle trap gaat de heer voor,
zowel naar boven als naar beneden.
Op een brede trap loopt mevrouw rechts.*

Groeten zoals het hoort

Als het goed is, verwelkomen de gastheer of -vrouw je bij binnenkomst. Zij steken hun hand als eerste naar je uit. Krijg je geen hand, dan denken ze dat je bij het personeel hoort. Zorg dus dat je er niet als personeel uitziet of je dienovereenkomstig gedraagt. Niet te onderdanig dus, recht je rug, draag goede kleding en nette schoenen.

Zelfs als de koning op bezoek gaat bij de president in Italië, dan moet hij afwachten tot de gastheer zijn hand uitstrekt. Als je niet weet dat dit zo hoort, kan er verwarring ontstaan: een uitgestrekte hand die niet beantwoordt wordt, ziet er onhandig uit. Afwachten en een knikje met een glimlach zijn altijd veilig om te doen. Je houdt daarmee ook de eer aan jezelf.

De Indonesische president Yudhoyono begroet staatssecretaris Clinton voor hun bilaterale overleg in Jakarta in 2012. De president is de gastheer en neemt het initiatief tot het geven van een hand.

(Bron: U.S. Embassy, Jakarta)



President Obama begroet president Park Geun-hye van Zuid-Korea voor ze een gezamenlijke persconferentie geven in het Witte Huis. Hij is gastheer en neemt dus het initiatief. Let op de lichte buiging: een teken van respect voor de Aziatische manier van begroeten.

(Bron: Cheong Wa Dae, 2013)

Koningin Elizabeth ontvangt president Obama en zijn vrouw op Buckingham Palace. De koningin is de gastvrouw en strekt haar hand als eerste uit.

(Bron: Souza, 2009)



Schudt iemand ons de hand, dan zeggen we niet 'Aangenaam' maar wel 'Goedenavond mevrouw.' We noemen dames niet bij hun achternaam - dit stamt nog uit de tijd dat we ons schaamden om gescheiden te zijn - of 'Dag mijnheer Jansen, wat leuk u te ontmoeten.'

Bij een officiële ontvangst krijg je bij binnenkomst een drankje aangeboden. Neem dat aan, dat staat wel zo elegant. Uiteraard kun je kiezen uit alcohol, water of een sapje. Als er alleen alcohol aangeboden wordt, mag je uiteraard wel weigeren.

Het eerste half uur krijg je de gelegenheid om je op te frissen of je handen te wassen - een nette manier om te zeggen dat je naar de wc moet. Overigens spreken we in nette kringen van wc en niet van toilet. Adel heeft het over de plee. Maak gebruik van dat eerste half uur om naar de wc te gaan want tijdens het diner blijf je natuurlijk netjes aan tafel zitten.

komen. Dus nooit korte mouwen aantrekken, ook niet als de zon schijnt. De bovenste knoop van je jasje is dicht als je loopt of staat, de onderste knoop mag open. Zodra je gaat zitten, maak je je knoop los om adem te kunnen halen. Draag daarnaast donkere, leren schoenen met een veter. Instappers en spezkolen associëren we met vrije tijd, niet met zakendoen.



PvdA-prominent Wouter Bos draagt (bijna) nooit een das. In 2007 kreeg hij zowel van de Eerste als de Tweede Kamer een das aangeboden met het verzoek deze toch vooral te dragen. Niet iedereen is gediend van casual kleding. (Bron: Van Zetten, 2010)

Casual dames

Dames hebben over het algemeen meer keuzevrijheid in hun kleding. Als het maar niet te bloot is. Netjes maar niet truttig zou ik zeggen. Bijvoorbeeld een jurk tot op de knie, een broek of rok met een blouse en natuurlijk schoenen met een hakje. Ook dames die een jasje dragen, doen alleen de bovenste knoop dicht en laten de onderste open. Als je gaat zitten mag het hele jasje open, tenzij je je vetrollen wilt verbergen; dan breekt nood natuurlijk wet.



Tijdens het vierlandenoverleg in Zweden kleeadden de regeringsleiders zich casual, dus zonder das. (Bron: minister-president Rutte, 2014)

Tenue de Ville (donker pak, jasje dasje)

Tenue de Ville is voor zakenmensen. Als op de uitnodiging staat dat je je op die manier moet kleden, dan toon je respect door aan die vraag gevolg te geven. Besluit je iets anders aan te trekken, dan zeg je daarmee eigenlijk dat je de gastheer of -vrouw niet respecteert. Dat lijkt me een risicovol statement.



(Bron: qualitytailors.nl)

Tenue de Ville heren

Heren dragen een donker pak, zeker geen bruin. 'A gentleman never wears brown' geldt nog steeds in zakelijke kringen. En dat geldt ook voor de schoenen. Bruine schoenen associëren we met de maffia en met verkopers en vertegenwoordigers die ons iets willen aansmeren. Je wilt niet dat mensen je bij voorbaat onbetrouwbaar vinden, dus trek liever zwarte gladde leren veterschoenen aan. Met donkere lange sokken zodat je geen bloot been ziet als je zit.

Houd het verder simpel, geen drukke dessins op je hemd of das en natuurlijk ook niet op je sokken. Hoe opzichtiger hoe potsierlijker. Dus ook geen dasspeld, geen ketting, geen piercing, geen ringen. Behalve dan een trouwring en zegelring - op voorwaarde dat deze een echt wapen bevat. Pochetjes zijn aan mode onderhevig; er was een kleine opleving in de tijd van Pim Fortuyn, maar tegenwoordig zie je ze niet zo veel meer. Je draagt ook een riem om je broek als er lusjes aan zitten.

Draag verder gewoon een wit of lichtblauw hemd (geen button down) en een eenvoudige das. Alle kleuren zijn toegestaan behalve fluoriserende. Rood kan prima, of blauw. Zwart dragen we meestal als we in de rouw zijn.

stierenkloten, sprinkhanen en andere buitenissigheden serveren we dus liever nooit. Verder mag een diner geen truc zijn om onze gasten op tafelmanieren te testen. Dat is voorbehouden aan foute disputeren en families met een autistische variabele.

Eten doen we trouwens rechtop, met alleen je polsen op het tafelblad. Dus niet je ellebogen op tafel. Je brengt het eten met vork of lepel naar je mond en niet andersom. Varkentjes buigen voorover, nette mensen zitten rechtop.

Met handen eten

Sandwiches eten we met de handen (wel servet op schoot) evenals gerechten waar een bot in zit, zoals een lamsboutje of een parelhoentje. Asperges en scampi's mogen we ook met de hand eten mits we een vingerkom of tissues hebben om onze handen mee schoon te vegen. Anders zullen we ons moeten behelpen met mes en vork. Maar goede gastheren en -vrouwen zorgen er natuurlijk voor dat we niet ontredderd aan tafel zitten met een complete kreeft of forel die ongefileerd is of met doperwtten die van ons bord springen.

Ballotage

Hebben we de indruk dat we aan tafel worden uitgeprobeerd (om te testen of we wel weten hoe je asperges eet of welke wijn je drinkt?) dan zou ik adviseren je na het diner uit de voeten te maken als dat nog kan. Dit is geen chique familie maar een stel parvenu's die aan ballotage doen. Zo'n schoonfamilie, maatschap of vriendenkring wil je niet.

Mes en vork

In je linkerhand heb je je vork en in je rechterhand je mes. Je mes is alleen bedoeld om mee te snijden, het is geen shovel waarmee je je eten op je vork schuift. Met je vork prik je je eten op. Of je schuift een beetje eten op de bolle kant van je vork, dat mag wel. Spaghetti eten we met lepel en vork.

Pauzeer je even? Dan liggen je vork en mes kruislings op het bord. Daarmee geef je aan dat je nog niet klaar bent met eten. Ben je klaar met eten? Dan leg je je vork en mes beide diagonaal op je bord, met de bolle kant van de vork naar boven. Dat is het meest stabiel als de borden worden weggehaald. Als je mes en vork als wijzers van de klok beschouwt dan liggen beide 'vijf voor half vijf'.

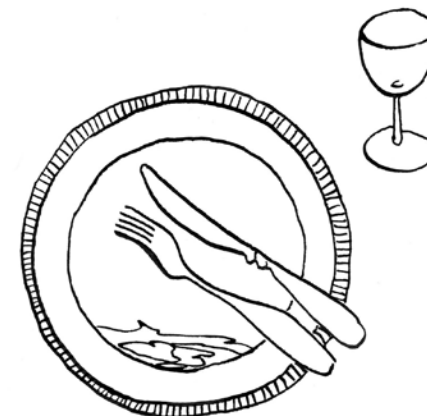
Zijn er meerdere gangen? Dan eet je van buiten naar binnen. Dus buitenste bestek eerst pakken. Tegenwoordig eten we niet meer dan vier gangen. Meer gangen is voor de nieuwe rijken. Die willen duur doen. Met beschaving heeft dat niets te maken.



Eten prik je met een vork en je mes kan helpen het op de bolle kant van je vork te schuiven. Daarmee voorkom je dat je te grote happen neemt.



Vork en mes kruislings op je bord betekent dat je even pauzeert.



Vork en mes liggen 'vijf voor half vijf' waaruit blijkt dat men klaar is met eten. Heb je zelf opgeschept? Dan eet je je bord leeg. Heeft iemand voor jou opgeschept? Dan mag je wat laten staan.

Op de koffie bij de koninklijke familie

Toen ik nog butler was bij de koninklijke familie, nodigden wij als personeel altijd de vuilnismannen, loodgieters en andere vaklui uit voor een kopje koffie. Als je mensen goed behandelt, krijg je er extra inzet en waardering voor terug. Zo simpel is het.

De koninklijke familie geeft zelf ook het goede voorbeeld. Zo had ik in mijn jonge jaren al eens gesolliciteerd naar een functie bij het koninklijk huis maar toen was er geen vacature beschikbaar. Vijftien jaar later probeerde ik het nog eens en toen was het raak. Wat ik heel bijzonder vond was dat ze al die jaren mijn eerste sollicitatiebrief hadden bewaard. Zo zorgvuldig gaan ze dus met anderen om.

Meld je aan bij de receptie: 'Goedemorgen, mijn naam is Spanjersberg. Ik heb een afspraak met mevrouw Kuenen.' Weet je alleen iemands voornaam, geef daar dan de functie of afdeling bij. 'Ik heb een afspraak met Joris van Financiën.'

Heb je een overjas? Het makkelijkst is om die jas (of de plu) in de auto te laten. Kan dat niet, vraag dan waar je je jas kunt laten. In principe neem je die niet mee naar de kamer waar je op bezoek gaat. Is er geen garderobe dan wel natuurlijk.

Degene die je ophaalt loopt voorop, die weet immers de weg. Dus als diegene denkt dat jij voor moet, corrigeer je: 'Nee, nee, u weet de weg; ik loop graag achter u aan!'

Vervolgens wacht je tot de gastheer/-vrouw zegt dat je mag gaan zitten en dan ga je rechtop zitten met je benen naast elkaar. Dames let even op: als je op een stoel rechtop zit met de benen naast elkaar en je draagt een rok, dan loop je de kans dat je inkijk hebt tot je onderbroek. Dat wil je niet. Doe om die reden de knieën bij elkaar en laat ze beide een tikje naar links of naar rechts wijzen. Zorg ook dat de rok lang genoeg is natuurlijk.



Jackie Kennedy zit hier keurig rechtop met haar knieën iets naar rechts. (Bron: U.S. Embassy New Delhi, 1962)

Als je iets te drinken wordt aangeboden, kies dan voor koffie, thee of water. Niets anders, dat is onbeleefd. Als de gastheer vraagt of je een glaasje wijn wilt (dat gebeurt steeds vaker - merkwaardig genoeg) dan mag je om water vragen als je geen alcohol wilt, maar niet om bier of whisky of likeur of iets dergelijks. Overigens benadruk ik dat alcohol en verstandig nadenken niet samengaan. Ik vind alcohol dus niet geschikt voor het werk, hooguit op de vrijdagmiddagborrel. Maar ook dan met mate. Koffie en thee wordt natuurlijk geserveerd in een echt kopje, niet zo'n plastic ding.

De gastheer/-vrouw hoort het ijs te breken met een simpele vraag als: 'Heeft u het kunnen vinden?' of 'Wat fijn dat u langs wilde

komen.' Je antwoord dan plezierig terug: 'Ja hoor, met een TomTom kom je overal tegenwoordig' of 'Ik vind het erg leuk om hier te mogen zijn.' De gastheer/-vrouw neemt de tijd voor het gesprek en neemt de gast serieus.

De gastheer/-vrouw bepaalt verder of het gesprek is afgelopen. Ga dan ook weg. Bedank diegene voor diens tijd, geef je visitekaartje af als je dat nog niet hebt gedaan en loop naar buiten.

Ben je een belangrijke gast? Dan mag je verwachten dat je uitgeleide wordt gedaan. Overigens vind ik dat je iedereen wel even naar de voordeur mag begeleiden want sommige gebouwen zijn ondoorgrondelijk. Even meelopen is wel zo aardig. Bij de buitendeur neem je dan afscheid. Zeg ook de receptiunist (-e) gedag, blijf niet staan kletsen en ga gewoon weg.

Zakelijke correspondentie

Toen we nog brieven schreven, waren de regels een stuk eenvoudiger. We schreven gewoon 'geachte' naar iedereen met wie we zakendeden. Tegenwoordig is dat een stuk lastiger omdat we zoveel meer middelen hebben om elkaar even snel te bereiken. Talloze bedrijven worstelen met de aanhef in bijvoorbeeld een e-mail. Vandaar dat ik daar ook even bij stilsta.