

## Kevin Strubbe over moderne etiquette

## Goede manieren op het werk

Ergert u zich mateloos aan die collega die tijdens vergaderingen enkel oog heeft voor zijn smartphone? Of bent u die collega? En bestaan er eigenlijk wel regels rond? We vragen het Kevin Strubbe, die onder meer als ex-butler van kroonprins Filip het klappen van de zweep leerde. Ondertussen schreef Kevin drie etiquetteboeken en is hij zaakvoerder van CuliConsulting, een bedrijf in horeca-consulting.



Kevin Strubbe

## Kevin, is etiquette nog van deze tijd?

'Meer dan ooit. Na de 'vrijheid/blijheid'-generatie is er opnieuw nood aan afspraken om het samenleven te vergemakkelijken. Ook bedrijven vinden dit terug belangrijk. Ik spreek overigens liever over omgangsvormen dan etiquette. Het gaat niet enkel om stijve regeltjes over gedrag aan tafel, etiquette is veel meer dan dat.'

## Is er nood aan een nieuwe, aangepaste etiquette op de werkvloer?

'Er is in het algemeen nood aan regels en afspraken, aan duidelijkheid. Net zoals in het verkeer hebben we ook op de werkvloer behoefte aan regeltjes voor een vlot verloop. Willen we aangename handelspartners zijn, moeten we dus de evolutie van omgangsvormen opvolgen. Wat zijn de regels rond mobiele communicatie? Wat met laptops tijdens een vergadering of presentatie? Wanneer moeten we nog een das aan?'

## Wat zijn voor u de typisch hedendaagse 'doornen in het oog'?

'Ik ben geen gefrustreerde man die continu de gedragingen van anderen evalueert hoor. Voornamelijk wijzelf reageren als we vinden dat zaken niet door de beugel kunnen. Denk maar aan Bart De Wever die zonder das naar de koning gaat of aan Kim Geybels die de eed als senator aflegt gekleed als een model uit P-Magazine. Het was overduidelijk dat de maatschappij verwacht dat iedereen zich aan bepaalde omgangsvormen en etiquetteregels houdt. Niet alleen de CEO, maar ook de onderhoudsploeg is een visitekaartje voor de onderneming. Scheur je met de bedrijfswagen – met een bedrijfslogo op – tegen 140 km per uur op het rechterbaanvak van de ring, dan draagt dit niet bij tot het imago van je werkgever.'

## Kan de juiste etiquette bijdragen aan het succes van een onderneming?

'Daar ben ik honderd procent van overtuigd. Vandaag bieden veel bedrijven hetzelfde product aan tegen dezelfde prijs. Wat maakt dan het verschil? De sympathie die de klant voor je heeft. Het spreekt voor zich dat de juiste omgangsvormen hierbij kunnen helpen. Minstens even belangrijk is de manier van omgaan met medewerkers en hoe de medewerkers onderling omgaan met elkaar. U had het trouwens over 'de juiste etiquette', wat niet onbelangrijk is. We denken snel dat

onze etiquetteregels de enige juiste zijn. We doen geregeld zaken met mensen uit andere landen en culturen en moeten dus dat enge denken achterwege laten. Wij hechten bijvoorbeeld geen bijzondere waarde aan een visitekaartje, terwijl dit in Japan heel belangrijk is. Je geeft – en neemt – het visitekaartje met twee handen aan, kijkt hier uitvoerig naar en steekt dit niet weg maar legt het op je notitieboek. Zulke kleine weetjes helpen je bij het zakendoen.'

## Beseffen bedrijven dit genoeg?

Vroeger begeleidde ik lezingen of etiquettediners overwegend voor serviceclubs en verenigingen. Vandaag is dit goed voor amper 15 % en zijn het eerder bedrijven die dit als incentive of training boeken. Bedrijven vragen ook steeds meer hulp bij het samenstellen van een intern reglement. Bij een grote financiële instelling in Brussel waren het de werknemers die om duidelijke afspraken vroegen. De Waalse collega's namen bij het aankomen en verlaten van het kantoor uitgebreid de tijd om te begroeten en afscheid te nemen, vaak gepaard gaande met een zoen. De Vlaamse collega's daarentegen zwaaiden op een afstandje naar hun collega's. De iets oudere werknemers vonden het vanzelfsprekend in pak en das te werken. De ene mening is niet beter of juist dan de andere, maar het is belangrijk dat er concrete afspraken zijn. Etiquette helpt niet enkel deals binnen te halen en het imago van je bedrijf te verbeteren, maar optimaliseert ook de interne werking en verstandhouding tussen collega's.

## Etiquette op het werk

- Kom steeds een paar minuten te vroeg op je werk.
- Ga netjes en respectvol om met je werkgever.
- Respecteer de dresscode.
- Let op persoonlijke hygiëne, maar maak geen overdreven gebruik van parfum.
- Let op je gedrag en drankgebruik tijdens bedrijfsfeestjes.
- Communiceer ook via het internet zoals het hoort, met een aanspreektitel, volzinnen en een beleefde afsluiter.
- Luister naar je collega's.
- Respecteer de integriteitszone; ga nooit dichterbij dan 30 cm bij iemand staan.

Wil je meer weten? Op 15 november geeft Kevin Strubbe de opleiding 'Etiquette – een telefoonje tijdens uw zakenlunch?' op de Antwerps-Wase Kamer. Kijk voor de praktische details op p. 34.

[www.culiconsulting.be/kevinstrubbe](http://www.culiconsulting.be/kevinstrubbe)