

MARJA JOCHEMUS

HOSPITALITY MANAGER VAN MA-DAM



‘IK ZIE GELIJK WAT ANDERS KAN’

Oogcontact maken met de gast bij binnenkomst. Even meelopen en samen een plekje zoeken. Dat zijn de taken van een gastvrouw, meent Marja Jochemus. “Aandacht geven kost niets en gasten voelen zich zo gelijk welkom.”

Na tien jaar eigenaarschap van lunchroom Hofje Zonder Zorgen in Haarlem is ze aan een nieuwe uitdaging begonnen: MA-DAM, hospitality advies en begeleiding. “Op het gebied van gastvrijheid en kwaliteit is er een hoop te verbeteren in de horeca en retail.” Lunchroom Hofje Zonder Zorgen stond niet te koop, maar in korte tijd meldden zich verschillende kopers. Marja Jochemus en haar compagnon besloten er op in te gaan. “Ik ben gezond en had best nog even willen doorwerken, maar je weet niet hoe de situatie volgend jaar is.” Marja komt uit een Haarlemse ondernemersfamilie. Ze werkte eerder bij een groot Amsterdams reclamebureau als hr-manager en later als lid van het managementteam. In 2009 begon ze een B&B in haar huis in Haarlem. Ze ontving gasten uit de hele wereld en kreeg goede recensies. In 2010 nam ze met een partner lunchroom Juffrouw Zonder Zorgen over: Omgedoopt

‘HORECA IS MIJN PASSIE, IK VIND HET GEWELDIG’

tot Hofje Zonder Zorgen werd het een daverend succes. Afgelopen januari verkocht ze de zaak. “Het voelde goed, het was tijd voor een ander avontuur.”

MA-DAM

Met haar nieuwe onderneming MA-DAM wil Marja horecagelegenheden en bedrijven adviseren over gastvrijheid en kwaliteit. Ze houdt ondernemingen een spiegel voor en laat ze naar zichzelf kijken. Zijn ze blij met wat ze zien? Door gebrek aan tijd en personeel zien de ondernemers de details niet meer en groeit het werk hen boven het hoofd. “Ze realiseren zich dat het anders moet, maar weten niet hoe. Daar hebben ze een ander voor nodig. MA-DAM is een gat in de markt, er is echt behoefte aan begeleiding en advies. Bij mij op de bank met een kop koffie gaf ik in Hofje Zonder Zorgen ondernemers ook al advies. Klanten zijn er genoeg.” Het valt Marja al langer op dat de gastvrijheid bij horeca, hotels en retail veel te wensen over laat. Door een tekort aan personeel, geen leiding op de werkvloer en drukte loopt het bij veel ondernemingen niet goed. “Door een paar kleine aanpassingen kun je vaak al zo veel bereiken, maar eigenaren zien het niet.” Er gaat veel mis, vindt Marja. Het bedienend personeel staat met elkaar te praten zodra er geen leidinggevende is. Ze zien niet wie binnenkomt en ook niet wie wegloopt, gasten moeten lang wachten op een menukaart. “Daar word ik niet blij van.”

PROBLEMEN ANALYSEREN

Door haar jarenlange ervaring bij Hofje Zonder Zorgen ziet Marja gelijk wat anders kan. Ze is in staat goed en snel problemen te analyseren en mee te denken hoe de omzet te verhogen en op welke manier meer gasten binnen te halen zijn. “Het is

fijn om met mensen te werken en medewerkers op de werkvloer te coachen. Horeca is mijn passie geworden, ik vind het geweldig. In onze lunchroom was het altijd mijn doel gasten een feestje te bezorgen en ze gelukkig te maken. Ook tegen onaardige gasten bleef ik gastvrij en vriendelijk. Bij de kassa keek ik ze aan en vroeg of ze het naar hun zin hadden gehad. Ik ging door totdat de klant met een glimlach de deur uitging. Het is raadzaam gasten vriendelijk en respectvol te behandelen zodat ze bij je terug komen. Wij hadden bij het Hofje veel vaste bezoekers en dat is voor beide partijen fijn.”

WERKEN MET PASSIE

Volgens Marja laat een goede gastvrouw de klant bij binnenkomst gelijk merken dat hij of zij gezien is, door oogcontact bijvoorbeeld. Even meelopen met de gast en samen een plekje zoeken is ook belangrijk. “Lees de ander, hoe zit iemand in zijn vel. Wees proactief, wil iemand graag een tafeltje aan het raam, maar is er geen plaats, onthoud dat en bied de plek alsnog aan zodra deze vrij komt. Aandacht is gratis, het kost je niets. Gasten voelen zich zo welkom en speciaal. Dat is de taak van een gastvrouw en ook nog eens hartstikke leuk. Ik zie het veel te weinig gebeuren in de horeca.” Een ander door Marja veel genoemd advies is werken met passie. Wie zijn werk leuk vindt, straalt dat ook uit. “Als eigenaar is het van belang zelf aanwezig te zijn en je medewerkers te motiveren. Leg uit waar ze op moeten letten, doe het voor. Neem daar de tijd voor, het is zo belangrijk. Dat wordt echt onderschat door veel ondernemers. Zonder plezier werken geeft een slechte sfeer en uiteindelijk blijven de gasten weg en stapt ook het personeel op.”

INNOVEREN

Naast adviezen over gastvrijheid, deelt Marja als hospitality manager graag ideeën over innovatie met haar klanten. Zo is het volgens haar van belang de menukaart regelmatig te veranderen en vaste gasten te verleiden iets nieuws uit te proberen. Ook de opmaak van de menukaart mag zo nu en dan op de schop, meent ze. “Kies voor iets heel anders en onderzoek wat voor effect dat heeft op de gasten. Kijk naar je interieur, gooi de hele boel eruit en deel opnieuw in. Wie weet is er meer plek te creëren. Let ook op de kleding van je medewerkers, is die niet aan vernieuwing toe? Ik spreek uit eigen ervaring en zie snel waar ondernemers zich kunnen verbeteren. Sommigen moet je echt wakker schudden, ze durven niet te veranderen. Ze willen geen kritiek of lastige vragen en zijn angstig. Veel mensen kennen mij hier in Haarlem. Ik heb Hofje Zonder Zorgen neergezet en laten groeien, dat geeft natuurlijk vertrouwen.”

De karaktereigenschappen van een goede gastvrouw bezit Marja zeker zelf. Ze kan goed organiseren en snel denken, haar spontaniteit helpt ook mee. Ze is duidelijk richting het personeel en haar gasten, maar altijd met humor. “De gast is koning, maar ik ben de keizer. Ik bepaal hoe het gaat in mijn zaak, maar zo dat de klant het niet door heeft. Het is heerlijk om mensen aandacht te geven en blij te maken, ik geef liever dan dat ik ontvang.”

Marja wil nog lang niet rustiger aan doen, ze bruis van de ideeën en energie. “Ik moet bezig blijven, anders verlies ik mijn passie. Werken past bij mij, laat me onder de mensen zijn, dat maakt mij blij.”

Meer info: www.ma-dam.nl