

HET Etiquette BUREAU

Hand out Stijlvol door het leven

You, at your very best.



Door Anne-Marie van Leggelo - Het Etiquette Bureau

December 2024

Etiquette

Betekenis

Etiquette zijn (soms ongeschreven) (beleefdheid)regels. Deze bestaan naast de voorgeschreven algemeen geldende regels. Etiquette zijn de niet afdwingbare regels die voornamelijk gelden op het gebied van beleefdheid en omgangsvormen. Het is de sociale olie waarmee botsingen voorkomen kunnen worden. Het is bedoeld als houvast en heeft de volgende intentie: een respectvolle en plezierige omgang. Het zijn geen wetten maar regels die kunnen variëren per situatie, per persoon, per groep, land, plaats, cultuur en generatie. Je scoort als je weet hoe het hoort. Overal. Privé en zakelijk.

Waarom is etiquette belangrijk?

Jezelf goed weten te presenteren en juiste etiquette is een soort van pincode, waardoor je al dan niet wordt geaccepteerd. 'You only have one chance to make the first impression': de eerste indruk is vaak bepalend. U krijgt meestal geen tweede kans.

Het weten van de juiste etiquette geeft zekerheid en zelfvertrouwen. Als je weet hoe je je hoort te gedragen en wat er van je verwacht wordt, voel je zich goed en vastberaden. Dit geldt zowel privé als in de zaken- en politieke wereld.

Met name in de zakenwereld en de dienstverlenende sector is een juiste presentatie enorm belangrijk. Het vormt namelijk, naast deskundigheid, de sleutel tot succes. Een zakenrelatie moet je een opdracht gunnen. Door je professioneel en correct te presenteren krijg je de gunfactor en meer succes in het leven. Kortom, als je weet hoe het hoort, bent je elke situatie meester!

Het woord

Het woord etiquette is afgeleid uit de tijd van de zonnekoning Lodewijk de 14^{de}. Zijn tuinman had in de tuin bordjes (Etiquette) neergezet met de tekst; Gelieve niet op het gras te lopen.

Etiquette verzetten zich feitelijk tegen wat door de burgers overgenomen wordt als normaal. Was het met de pink omhoog drinken chique onder de adel en later geïmiteerd door de burgerij, dan deed de adel het voortaan niet meer. Aapt men ons na, dan doen wij het anders.

Hier vindt u een rijtje woorden welke nooit gebruikt mogen worden door eenieder met smaak: Gebak, bestek, ik lust/blief dat niet, duster, verkering, smakelijk eten, gezondheid (bij niezen) men richt de aandacht immers niet op iemands neusverkoudheid. Geen pantalon, maar simpelweg broek, geen colbert maar een jasje, geen trottoir maar stoep, plee of wc nooit toilet.

Zakelijke omgangsvormen

Verbaal - Non verbaal

Bij een eerste ontmoeting heb je aan 10 tot 20 seconden genoeg om een oordeel te vormen over de ander. Dat is onvermijdelijk en we zijn er ons ook niet altijd van bewust. Toch is het net die eerste indruk die blijft hangen. Natuurlijk kan je die indruk nadien nog bijschaven, maar uitwissen gaat niet meer.

Dat we zo snel een mening vormen, hoeft niet slecht te zijn. Het is onze natuurlijke reflex om gevaar snel te kunnen detecteren en te reageren.

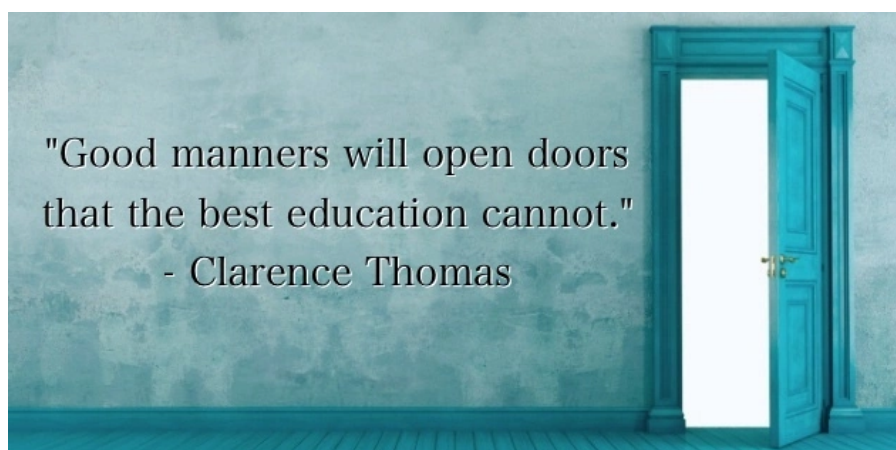
Ons reptielenbrein neemt over bij de eerste indruk. En dat brein kent geen nuances: het is zwart of wit, goed of slecht. We moeten zo snel mogelijk kunnen beslissen of het om een vriend of vijand gaat. Die keuze wordt bijna volledig gemaakt op basis van lichaamstaal en gezicht expressie. Pas na die analyse zal je brein naar je stem beginnen luisteren.”

Eigenlijk doet de inhoud van het gesprek er niet zoveel toe bij een begroeting. Je oordeel wordt gebaseerd op visuele prikkels en de intonatie en timbre van de stem.

Communicatie vindt dus op bewust en onbewust niveau plaats en is daarnaast te verdelen in drie facetten:

- 7% woorden (verbaal)
- 38% tonatie (verbaal)
- 55% lichaamstaal (non-verbaal)

Lichaamstaal heeft dus heel veel invloed op de interactie tussen mensen en het overbrengen van uw boodschap.





U krijgt maar 1 keer een kans voor een eerste indruk

- Houding is de belangrijkste vorm van non-verbale communicatie.
- Loop rechtop met het hoofd recht.
- Zit rechtop in de stoel.
- Geef iemand een stevige handdruk en kijk de ander in de ogen.
- Met een glimlach scoort u altijd.
- Met een correcte houding ziet u er slanker uit.
- Zorg dat u er goed verzorgd uitziet.

Begroeten



The proper hand shake

- Kijk de persoon aan
- Uw lichaam is naar de persoon toegekeerd.
- Afstand is meestal gevoelsmatig: ongeveer 90 cm.
- 3 seconden vasthouden
- Niet zwingelen
- Niet knijpen
- Stevige hand
- Droge hand



MENSEN AAN
ELKAAR
VOORSTELLEN

- Lagere aan hogere, jongere aan oudere, heer aan dame.
- ***Eerst belangrijkste persoon noemen en de 'lagere, jongere, heer,' persoon voorstellen aan hem/haar.**
- *"Mijnheer Janssen, mag ik Pieter de Vries aan u voorstellen, de heer de Vries is accountmanager bij de firma van Zanten. Meneer de Vries, dit is de heer Janssen, directeur van ons bedrijf"*



TREAT EVERYONE WITH POLITENESS,
EVEN THOSE WHO ARE RUDE TO YOU,
NOT BECAUSE *THEY* ARE NICE,
BUT BECAUSE YOU ARE.

AUTHOR UNKNOWN

Behandel een ander zoals de ander behandeld wilt worden.



GAST
GEDRAAGT ZICH
NIET ALTIJD ALS
KONING....

Infusion 2,5€

PRIX DU CAFÉ EN TERRASSE	
"UN CAFÉ"	7€
"UN CAFÉ, S'IL VOUS PLAÎT"	4,25€
"BONJOUR, UN CAFÉ, S'IL VOUS PLAÎT"	1,40€

Weetjes

- **Servet:** direct op schoot leggen. Openvouwen bij eerste gerecht
- Van tafel tijdens diner? Op stoel leggen. Klaar met eten? Links op tafel
- **Houding aan tafel:** recht zitten. Hou beetje ruime achter rug en leuning. Polsen boven tafel, ellebogen van tafel.
- **Waar laat u uw tasje?** Onder servet op schoot, achter rug of op lege stoel naast je
- **Eet smakelijk:** wordt niet gezegd in adellijke en ook andere 'hogere' kringen omdat het een gebiedende wijs is en men ervan uit mag gaan dat de kok goed heeft gekookt. Men knikt en zegt vaak niets.
- **Klinken:** geen glazen tegen elkaar aan laten botsen.
- **Bestek:** Pauzeren? Met eten? Vork (links) en mes (rechts met scherpe zijde naar binnen) gekruist op het bord. Klaar met eten? Mes rechts, vork links, parallel naast elkaar: stand 18:55 uur
- **Broodje:** op broodbordje niet snijden maar een stukje afbreken met hand
- **Bitterbal:** hap kapje eraf, laat afkoelen, eet. Niet dubbeldippen.
- **Kerstboom:** optuigen vanaf 6 december. Aftuigen 6 januari
- **Tafelschikking:** rechts is ereplaats. Dame zit rechts van heer. Eregast zit ook rechts van host.
- **Cadeautjes:** openmaken als je ontvangt. Bij recepties mag het later. Altijd bedanken en cadeau benoemen. Fles wijn hoeft niet uitgeschonken te worden en bonbons niet geserveerd te worden. Tip: fles bubbels: altijd goed.
- **Kerstborrel/ nieuwjaarsborrel op werk:** laat je niet door je baas in een Uber zetten, zorg voor een bodempje, ga niet als laatste weg. Praat eens met die collega die je juist niet zo goed kent. Praat niet over salarisverhoging met je baas. Altijd gaan: het is onderdeel van je werk. Kom op tijd en ga niet als laatste, dan heb je altijd een alibi
- **Tot wanneer zeg je 'Gelukkig nieuwjaar'?** Drie Koningen of totdat Koning en koningin hun nieuwjaarsreceptie (derde week januari) achter de rug hebben.
- **Allerbeste wensen mag altijd. En dat wens ik u ook van harte.**

Mensen vergeten wat je doet,

Mensen vergeten wat je hebt gezegd,

Maar mensen vergeten nooit het gevoel dat je aan hen hebt gegeven.

Anne-Marie van Leggelo - van den Berkmortel
Founder Het Etiquette Bureau/ Etiquette -& Imago Expert / Presenter

Het Etiquette Bureau

Landgoed de Wittenburg 1

2244 BV, Wassenaar

The Netherlands

T: +31(0)70 20 55 757

M: +31(0)6 225 167 81

E-mail: info@etiquettebureau.com.

Website: www.etiquettebureau.com

www.annemarievanleggelo.com

Sociale media: [@etiquettebureau](https://www.instagram.com/etiquettebureau)

[@annemarievleggelo](https://www.instagram.com/annemarievleggelo)



