

8 trucs van restaurants

HOE OBERS U LISTIG GELD UIT DE ZAK KLOPPEN

Thijs Rösken Illustraties Kaayman

Zoals je van ondernemers mag verwachten, streven ook restauranteigenaren naar een zo hoog mogelijke opbrengst per klant. Daarom zullen obers er alles aan doen zo veel mogelijk te verkopen. Het is prima dat ze daarbij handige vragen stellen als 'Wat wilt u drinken?' in plaats van 'Wilt u wat drinken?' Obers geven graag alleen keuzemogelijkheden die tot een bestelling leiden. Maar sommige obers doen dat op wel erg irritante wijze. Zo zijn er die bij de bestelling van een kopje koffie vragen: 'Wilt u uw appeltaart daarbij met of zonder slagroom?'

Er zijn restaurants die minder openlijk te werk gaan om meer aan hun gasten te verdienen. De rekening zorgt dan voor een onaangename verrassing: gasten blijken veel meer te hebben uitgegeven dan ze dachten. Deze restaurants rekenen erop dat mensen zich te bezwaard voelen – of misschien wel te beschonken zijn – om er iets van te zeggen. Het is de vraag of zo'n strategie op langere termijn verstandig is. Bezoekers die

zich bedonderd voelen, komen niet terug.

Acht vaak voorkomende trucs om u meer te laten uitgeven, gedestilleerd uit gesprekken met restauranteurs, hoteliers, horeca-verkooptrainers en doorgewinterde restaurantbezoekers.

1. Hebt u zin in een glaasje champagne van het huis?

Wat een welkom: champagne om de avond feestelijk mee te beginnen! En wat lekkere hapjes erbij, ook al van het huis. Maar wat betekent dat: 'van het huis'? Het is niet onlogisch om te denken dat dit inhoudt dat het aperitief gratis is, aangezien de ober het zo gul aanbiedt. Misschien is het wel een geschenkje vooraf, omdat u vanavond veel geld gaat uitgeven? Vergeet dat maar. Achteraf blijkt dat die champagne, met de eventueel daarbij geserveerde hapjes, voor 10 à 20 euro op de rekening staat. Het woordje 'huis' wordt dan gebruikt zoals in 'huiswijn'.

Zelfs als gasten doorhebben dat ze voor de champagne moeten betalen, dan nog durven ze vaak niet om de prijs te vragen – nie-

mand wil de schraalhans van het gezelschap zijn.

2. Hoeveel zou die lekkere fles wijn op tafel kosten?

Als u wijn wilt drinken en er staat bij binnenkomst een mooie fles op tafel, waarom zou u die niet nemen? Restaurants zetten steevast een fles wijn op tafel die duurder is dan de huiswijn. Deze truc wordt ook bij water gebruikt. Flessen mineraalwater van dure merken worden als lokkertje op tafel gezet. Wie water bestelt van de kaart, zou waarschijnlijk een goedkope merk kiezen.

Er zijn ook restaurants die er geld voor rekenen als gasten kraanwater bestellen. Als reden geven ze bijvoorbeeld 'de kosten voor het gebruik van de glazen'. Of wat te denken van restaurants die een bedrag van 10 euro rekenen voor een extra bord als twee bezoekers samen een gerecht willen delen?

3. De ingenieuze prijzen op de menukaart

Gasten zijn geneigd op een menukaart niet

het duurste te kiezen, maar ook niet het goedkoopste. Ze gaan voor de middenweg. Daarom hebben restaurants vaker drie dan twee wijnen op de kaart staan. Zijn er maar twee opties, dan kiezen veel klanten de goedkoopste. Maar als er drie opties zijn, kiezen ze de middelste. Dat gegeven wordt uitgebuit. Een restaurant zal drie wijnen eerder voor 4, 10 en 12 euro per glas op de kaart zetten, dan voor 4, 8 en 12 euro.

Er zijn nog meer trucs met de menukaart. Bijvoorbeeld: restaurants prijzen enkele gerechten absurd hoog, zodat andere bedragen op de kaart mee lijken te vallen. Ook kijken mensen het vaakst rechtsboven op de kaart. Als daar de duurste gerechten staan, worden die meer verkocht.

4. Peperdure amuses die op de rekening verschijnen

Amuses brengen de spijsvertering op gang en zorgen er zo voor dat de gasten meer honger hebben op het moment dat ze hun bestelling plaatsen. De kleine hapjes worden ongevraagd voorgeschoteld. Sommige restaurants zijn zo brutaal om ze toch op de rekening te zetten. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld broodjes met kruidenboter of tapenade die worden geserveerd zodra u aan tafel gaat. Als u de rekening krijgt, kunt u natuurlijk wel tegen deze gang van zaken protesteren, maar veel mensen zullen daar geen zin in hebben.

5. Het ontzettend voordelige verrassingsmenu

Het staat uitnodigend op de kaart en obers zullen er alles aan doen om het aan te beve-

len. Het verrassingsmenu, het seizoensmenu of de specialiteit van de chef. De kok heeft zo vrij baan om een lekker gerecht samen te stellen. Ook gebruiken koks een 'verrassingsmenu' nogal eens om er gerechten die niet goed lopen in te verwerken. In een dergelijk menu wordt bovendien vaak gekozen voor goedkope ingrediënten, bijvoorbeeld voor piepkruiken in plaats van runderlende. Een piepkruiken is goedkoper, terwijl het verrassingsmenu altijd even duur is.

6. Proeverijen die dure bestellingen uitlokken

Om dure gerechten of wijnen te verkopen, laten restaurants gasten een hapje of een slokje proeven. Dat klinkt natuurlijk heel vriendelijk, maar als de rekening verschijnt, kan blijken dat het gebaar behoorlijk tegenvalt. Stelt u zich eens voor: een gezelschap zit al de hele avond aan de wijn en krijgt de vraag of ze een paar soorten speciale port willen proeven. Gratis. De duurste port staat natuurlijk niet op de kaart, en dat is uiteraard de lekkerste. Zodat iedereen een glas dertig jaar oude port bestelt, niet wetende dat die ze uiteindelijk 20 euro per glas zal kosten.

Als gasten geen dessert hebben besteld, laat de ober hen buiten de kaart om een duur gerecht proeven. Als de gasten dit dessert dan toch bestellen, zullen ze zelden om de prijs vragen.

7. Die lekkere bonbonnetjes die je bij de koffie krijgt

Niets is zo lekker als bij een kop koffie na het eten bonbons, koekjes of chocolaatjes – fri-

andises heten die dan – voorgeschoteld te krijgen. Dit weten restauranteurs ook. Daarom probeert bedienend personeel deze mee te verkopen onder een naam als 'koffie compleet'. Als er wordt gevraagd 'wilt u een kopje koffie met wat lekkers?' dan slaan gasten dit aanbod natuurlijk niet af. Toch wordt de koffie door zo'n extra wel drie keer zo duur. Het kan erger. In sommige restaurants wordt niets gevraagd en worden friandises als een soort verrassing bij de koffie geserveerd. Gasten zullen niet snel een bordje bonbons laten staan omdat ze wel begrijpen dat ze ervoor zullen moeten betalen. Toch staat er geregeld 'koffie compleet' op de rekening. Zo kost een eenvoudig kopje koffie al gauw 5 à 10 euro.

8. 'Ach meneertje, geef me een royale fooi'

Kunnen obers stimuleren dat ze een hoge fooi krijgen? Het kan natuurlijk zijn dat u geen extraatje geeft omdat de rekening behoorlijk tegenvalt. Toch lijkt een gebaar als champagne van het huis, een proeverij of heerlijke bonbons bij de koffie erg aardig, en in elk geval heeft het u dan niet ontbroken aan aandacht van de bediening.

Volgens de Amerikaanse wetenschapper Michael Lynn, die aan Cornell University consumentengedrag onderzoekt, zijn er enkele simpele manieren waarop obers fooien met tientallen procenten kunnen verhogen. Door voor de volgende dag mooi weer te voorspellen, door 'Dank u wel' op de rekening te schrijven of daar zonnetjes op te tekenen en door snoepjes te geven. ■

