

De in- en aanleiding

Hallo lieve lezer, Volgens de mensen die het kunnen weten, is lezen - in deze zinderende tijd van snelle informatie en digitale gesprekken - een bedreigde bezigheid aan het worden. Waarom begin ik dan bij m'n volle verstand aan een boek? Nou, om te beginnen voelt het als een voorrecht om geïnspireerd te worden door de plotselinge ingevingen, prettige ervaringen en diepere inzichten die de dagelijkse gastvrijheden mij aanreiken.

Een boek schrijven, is mijn manier om die hartverwarmende momenten te bewaren. Door mijn gedachten en verhalen te bundelen, hoop ik dat ze verder leven, groter groeien en anderen inspireren. Er is nog een andere reden om mijn gedachten te delen, met name over iets dat mij veel meer zorgen baart dan de tanende leesvaardigheid.

Voorwoord Gastvrijheid 2.0 6 7 Digitale technologie en kunstmatige intelligentie hebben de kracht van het individu zichtbaar gemaakt, maar ook de zwakte blootgelegd. Het gemak en de snelheid waarmee genegenheid in verbetenheid verandert, is het gevolg van een zorgwekkende trend: het verlies van echt menselijk contact. De menselijke meeting heeft daarom mijn volle aandacht!

Als ik in de stad loop en ik kijk om me heen, dan zie ik heel veel mensen met een oortje in op het beeldscherm van hun mobieltje kijken. Ze leven in hun privébubble op een eilandje zonder oog voor de wereld en de mensen om hen heen. Ze zijn hun eigen avatar geworden? Hoewel ik een onverbeterlijke optimist ben, zie ik de toekomst met zorg tegemoet als die ontwikkeling zich doorzet. Dat gebrek aan interesse in persoonlijke interactie leidt volgens mij tot isolement, verzwakte connecties en oppervlakkige relaties.

Het is hoog tijd voor een menselijke tegenbeweging? Gastvrije ontmoetingen bieden een onmisbare bron van inspiratie en de kans om kennis, ervaringen en emoties te delen. Het zijn juist deze warme momenten die ons verbinden. Daarom ben ik ervan overtuigd dat persoonlijk samenzijn ons kan laten ontsnappen uit het doolhof van ongelimiteerde digitale mogelijkheden. We hebben elkaar nodig!

Denk nou niet dat ik de oplossing voor alles uit m'n hoge hoed tover, maar ik ken een beproefde methode om het tij te keren. Er zijn zeven stappen naar hartverwarmende gastvrijheid die het verschil kunnen maken. Het klinkt misschien als verdwaaltaal, maar als we leren om bereikbaar, binnenvoelbaar, luistergevig, oplosselijk, verrasvast, verwenzaam en teruglustig te zijn, ben ik ervan overtuigd dat het allemaal goed kan komen. Voor mij is schrijven een doorgeefluik en een uitdaging tegelijk.

Het helpt me spelenderwijs om mijn ideeën te ordenen, mijn hoofd uit de wolken te redden en mijn voeten weer stevig op de grond te zetten. En wie weet? Misschien inspireert het je om creatief en gastvrij te zijn in deze prachtige, maar behoorlijk ingewikkelde wereld. 'Samen Gastvrij' is mijn manier om de rijkdom van gezamenlijkheid

voor altijd te bewaren. Misschien vind jij, een sprankje herkenning of een nieuwe kijk op een gastvrijere samenleving?

Mag ik je daarom met een glimlach en open armen uitnodigen om samen met mij de stappen te nemen en te ontdekken, te lachen en misschien zelfs de wereld een beetje gastvrijer te maken? En als ik af en toe buiten de zichtlijnen loop of tussen wat al te wazige ideeën zwalk, dan moet je maar denken: toch een Belg! Sorry, een Vlaming.

Luc van Bussel

Voor wie is het boek?

- Voor mensen die de kunst van gastvrijheid willen ontdekken: hoe maak je van een vreemdeling een vriend? Hoe werkt dat?!
- Voor organisaties die opzoek zijn naar de beste ingrediënten voor het ontwikkelen van een betekenisvolle, inclusieve bedrijfscultuur;
- Voor bedrijven die hun ‘gast & klantliefde’ naar een nieuw (hoger) niveau willen tillen.

“De beste service heb je nooit gevraagd! Gastvrijheid is de relatiemaker die service doet vergeten en beleving vereeuwigd voor altijd!”

Liefde is ... houden (van)!

“Wil jij je team, je gasten en je klanten ‘houden’? Ga dan van ze ‘houden’!”

Samen Gastvrij is hét ‘hoe-hou-je-klanten-receptenboek’.

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Hoofdstuk 1 ~ Hoe gastvrij zijn wij eigenlijk?	11
Hoofdstuk 2 ~ Zeven stappen in de goede richting	33
Stap 1 ~ Bereikbaar op reis	43
Stap 2 ~ Een binnenvoelbaar welkom	59
Stap 3 ~ Een luistergevig gehoor	71
Stap 4 ~ Oplosselijk denken en handelen	81
Stap 5 ~ Een verrasvast genoeg	97
Stap 6 ~ Gewend aan verwenzaam	109
Stap 7 ~ De belofte van teruglustig	123
Hoofdstuk 3 ~ Hotel Germaine	137
Hoofdstuk 4 ~ Het medemenselijke kompas	155
Hoofdstuk 5 ~ Human Intelligence	169
Hoofdstuk 6 ~ Hoogstpersoonlijke informatie	183
Hoofdstuk 7 ~ Het vriendelijke wapen	199

Hoofdstuk 8 ~ Wees welkom	213
Hoofdstuk 9 ~ De geschiedenis van gastvrijheid	221
Hoofdstuk 10 ~ Zorg voor ouderen	235
Hoofdstuk 11 ~ Nachtzoen voor een ziek kind	255
Nawoord	263
Dankwoord	268
Addendum ~ Mijn thuisgevoel	271