CULIQUIZ
JOUW CULINAIRE KENNIS

hop Mede mogelijk gemaakt door het Horeca Ontwikkel Platform

CULIQUIZ PROEFTUIN HORECA · REFERENTIEDOSSIER

Module 2 van 15

Etiquette & Fine Service Basics

Gastvrijheid en tafeletiquette in fine dining

DOELGROEP
Bediening en gastheerschap, mbo 2 t/m 4

NIVEAU
Basis tot gevorderd

STUDIELAST
Circa 2 uur

HOP-DOELSTELLING
2d Opleiding en scholing

CAMPAGNE IN DE APP
Etiquette & Fine Service Basics

VERSIE
September 2026

Dit dossier hoort bij het HOP-project CuliQuiz Proeftuin Horeca (aanvraag 2512-0343, penvoerder Tuindorphotel 't Lansink, uitvoering CuliQuiz B.V.). Het beschrijft de leerdoelen, de kerninhoud en tien voorbeeldvragen van deze module, zodat opleiders en de sector kunnen zien wat er is ontwikkeld. De volledige interactieve module is gratis speelbaar in de CuliQuiz-app tot en met 31 augustus 2027.

CULIQUIZ
JOUW CULINAIRE KENNIS

In het kort

Etiquette in de horeca is meer dan een verzameling regels. Het is de kunst om een gast zich welkom, gerespecteerd en verzorgd te laten voelen, van binnenkomst tot vertrek. Deze module behandelt de eerste indruk en begroeting, tafeldekking en serveerregels, wijnservice, professioneel taalgebruik, klachtenbehandeling en de eisen aan uniform en persoonlijke verzorging.

Waarom deze module

Gasten vormen binnen enkele seconden een eerste indruk die de rest van het bezoek kleurt. Het verschil tussen goede service en uitzonderlijke gastvrijheid zit in details: oogcontact, de juiste serveerrichting, positief formuleren en een klacht zien als kans. Die details zijn te leren.

Voor wie

Voor iedereen die in de bediening werkt of daarvoor wordt opgeleid: van stagiair tot ervaren gastheer of gastvrouw. Regels uit de fine dining zijn als zodanig gelabeld, zodat de module ook bruikbaar is in casual en moderne concepten.

Leerdoelen

Na het doorlopen van deze module kan de deelnemer:

1. Uitleggen uit welke drie lagen gastvrijheid bestaat en waarom de eerste seconden van een bezoek zo bepalend zijn.
2. Toepassen van een professionele begroeting met oogcontact, glimlach en actieve welkomst, afgestemd op de situatie van de gast.
3. Herkennen welke houding en lichaamstaal in de zaal professioneel zijn en welke gedragingen gasten direct opmerken.
4. Uitvoeren van een correcte mise-en-place: bestek, glazen, borden en servetten op de juiste plek.
5. Toepassen van de klassieke serveerregels: eten van links, dranken van rechts, afruimen van rechts.
6. Beschrijven van de stappen van professionele wijnservice, van presenteren tot bijschenken, inclusief serveertemperaturen.
7. Positief formuleren in gesprekken met gasten, actief luisteren en het juiste moment kiezen voor contact.
8. Behandelen van een klacht volgens het zesstappenprotocol en de HEARD-methode, en de eisen aan uniform en hygiëne toepassen.

Plek in het HOP-programma. Module 2 legt het fundament voor gastcontact en service in de bediening. De module combineert vakkennis (tafeldekking, wijnservice, allergenen) met soft skills (begroeting, taalgebruik, klachten) en sluit daarmee aan op de andere bedieningsmodules in de Proeftuin.

Kengetallen

Leerboek	5 hoofdstukken, met kennischecks per hoofdstuk, eindoverzicht van 20 gouden regels en woordenlijst
Hoofdstukken	Gastvrijheid en eerste indruk · Tafeldekking en service · Communicatie en gesprek · Klachten en moeilijke situaties · Dress code en persoonlijke verzorging
Vraagvormen	Juist of onjuist, meerkeuze (3 en 4 opties), sorteren, slepen (canvas)
Afronding	Badge "Etiquette & Fine Service Basics" in de CuliQuiz-app na het voltooien van alle spelsjablonen van de campagne
Toegang	Gratis voor young professionals, opleidingen en horecabedrijven tot en met 31 augustus 2027, zonder paywall of upsell

Kerninhoud

Samenvatting van het leerboek per hoofdstuk. Het volledige leerboek staat op culiquiz.nl/hop.

1 Gastvrijheid en eerste indruk

- Gastvrijheid heeft drie lagen: functioneel (de gast krijgt wat hij bestelt, op tijd en op temperatuur), persoonlijk (de gast wordt gezien) en emotioneel (de gast voelt zich welkom en bijzonder).
- Een professionele begroeting heeft drie elementen: oogcontact, een oprechte glimlach en een actieve welkomst. Neem initiatief, wacht niet tot de gast bij jou komt.
- Houding: recht staan, handen nooit in de zakken, rustig en doelgericht bewegen, altijd "Pardon" zeggen bij passeren en nooit op een gasttafel leunen.
- Begeleiden: loop voor de gast, wijs met een open vlakke hand (nooit met een vinger), trek de stoel naar achteren en overhandig de menukaart met twee handen.

2 Tafeldekking en service

- Mise-en-place ("alles op zijn plaats"): vorken links, messen rechts met de snijkant naar binnen, bestek 1 tot 2 cm van de tafelrand, waterglas rechtsboven het mes, dessertbestek boven het bord.
- Serveerregels: eten van links, dranken van rechts, afruimen van rechts. Nooit over de gast heen reiken en nooit met de duim op het bord. In de fine dining: dames eerst.
- Wijnservice: fles presenteren met het etiket naar de besteller, rustig ontkurken, proefslok voor de besteller, inschenken tot een derde à de helft, bijschenken als het glas onder een kwart is.
- Serveertemperaturen: champagne en mousserend 6 tot 8 graden, witte en rosé 8 tot 12 graden, volle rode wijn 16 tot 18 graden.
- De EU kent 14 verplichte allergenen. Nooit gissen: controleer bij de keuken en geef de allergie schriftelijk door.

3 Communicatie en gesprek

- Positief formuleren: niet "Dat kunnen we niet doen" maar "Wat ik wél voor u kan doen is..."; niet "Ik weet het niet" maar "Ik ga dat voor u navragen".
- Gebruik altijd "u" bij gasten die je niet kent, tenzij de gast zelf "jij" voorstelt. Bij twijfel is te formeel beter dan te informeel.
- Actief luisteren: niet onderbreken, herhalen ter bevestiging ("Dus u wilt de vis zonder saus, klopt dat?") en open vragen stellen.
- Timing: vraag 2 tot 3 minuten na het serveren of alles naar wens is; breng de rekening alleen op verzoek. Telefoon binnen drie keer overgaan opnemen met restaurantnaam, eigen naam en hulpaanbod.

4 Klachten en moeilijke situaties

- Een klacht is een kans: de gast gelooft nog dat jij het kunt oplossen. Gasten die zwijgen en wegblijven zijn het echte verlies.
- Klachtenprotocol in zes stappen: luister volledig, erken de emotie, excuseer je, onderzoek, los het op met een concrete actie en tijdstip, en doe follow-up.
- HEARD-methode: Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Diagnose. Nooit in de verdediging gaan, nooit redetwisten, een klacht nooit met andere gasten bespreken.
- Bij een zichtbaar dronken gast: alcoholservice discreet stoppen, water en eten aanbieden, leidinggevende informeren. Schenken aan dronken personen is wettelijk verboden.

5 Dress code en persoonlijke verzorging

- Uniform schoon, gestreken en passend; schort vervangen bij vlekken; naambadge recht en leesbaar waar voorgeschreven.
- Handen wassen op alle kritieke momenten: bij aanvang van de dienst, na toiletbezoek, na rauwe producten, na afval, na aanraken van het gezicht en na geld.
- Haar gebonden bij voedselbereiding, nagels kort en schoon, geen sterke parfum. Bij diarree of braken ziek melden en minimaal 48 uur klachtenvrij wachten voor terugkeer.
- Dresscode voor gasten vriendelijk communiceren en een alternatief bieden. In uniform vertegenwoordig je het restaurant ook buiten werktijd.

Zo werkt de module in de CuliQuiz-app

De campagne bestaat uit drie blokken van elk drie challenges, die de vijf hoofdstukken volgen: binnenkomst en ontvangst, serveren en mise-en-place, en gesprek, klachten en gedragscode. De speler leest eerst het hoofdstuk en speelt daarna de challenges: van regels herkennen, via situatievragen, naar toepassing. Regels specifiek voor fine dining zijn als zodanig gelabeld.

Campagne
Etiquette & Fine Service Basics, met HOP-logo en badge

›

Challenges
9 challenges, elk rond een hoofdstuk

›

Rondes
5 tot 15 vragen per ronde, oplopend in moeilijkheid

›

Badge
Na alle challenges: badge en certificaat

#	Challenge	Wat de speler oefent	Spelvormen
1	Begroeting: juist of onjuist?	Tien stellingen over oogcontact, glimlach, welkomst en openingszin.	Juist of onjuist
2	Lichaamstaal & houding	Twaalf gedragingen sorteren naar professioneel of onprofessioneel.	Sorteren
3	Tafelplaatsing: hoe doe je dat?	Twaalf scenario's over begeleiden, wijzen, stoel en menukaart.	Meerkeuze
4	Mise-en-place: ken jij de regels?	Tien vragen over plaats van bestek, glazen, servet en dessertbestek.	Meerkeuze
5	Serveerregels: wat hoort waar?	Vijftien serveeracties slepen naar links, rechts of afruimen.	Slepen (canvas), Sorteren
6	Wijnservice: ken jij de stappen?	Tien vragen over presenteren, ontkurken, inschenken, temperaturen en glastypes.	Meerkeuze
7	Wat zeg je? Professioneel taalgebruik	Twaalf gesprekssituaties: positief formuleren, u of jij, herhalen, timing.	Meerkeuze
8	Klachten: juist of onjuist?	Tien stellingen over HEARD, follow-up, vertrouwelijkheid en dronken gasten.	Juist of onjuist
9	Dress code, hygiëne & gedragscode	Twaalf normen voor uniform, hygiëne en social media sorteren.	Sorteren

Badge en certificering
Wie alle negen challenges voltooit, ontvangt in de app de badge "Etiquette & Fine Service Basics" en een certificaat. Opleiders en werkgevers kunnen daarmee zien dat de deelnemer de basisregels van gastvrijheid, tafeldekking, wijnservice, communicatie, klachtenbehandeling en persoonlijke verzorging beheerst.

Gebruik in de les en op de werkvloer

- Als warming-up voor een praktijkles bediening: speel challenge 1 en 2 klassikaal en bespreek daarna de begroeting en lichaamstaal op de vloer.
- Als toets na de les over tafeldekking en wijnservice: challenge 4 tot en met 6 sluiten direct aan op de praktijkoefening met mise-en-place en de wijnservicestappen.
- Op de werkvloer als inwerktool voor nieuwe bedieningsmedewerkers en stagiairs: de negen challenges vormen samen de huisregels voor ontvangst, service en uitstraling.

Tien voorbeeldvragen

Een representatieve selectie uit de vragenset van deze module, met het juiste antwoord en de uitleg die de speler in de app te zien krijgt. De volledige interactieve vraagset blijft exclusief beschikbaar in de CuliQuiz-omgeving.

1 MEERKEUZE

Uit hoeveel lagen bestaat professionele gastvrijheid?

A. Twee: functioneel en persoonlijk
B. Drie: functioneel, persoonlijk en emotioneel
C. Vier: ontvangst, service, afrekening en afscheid
D. Eén: de gast krijgt wat hij bestelt

Uitleg: Gastvrijheid bestaat uit een functionele, een persoonlijke en een emotionele laag. Juist die emotionele laag, de gast zich bijzonder laten voelen, zorgt dat gasten terugkomen.

2 MEERKEUZE

Hoe wijs je een gast de weg naar de tafel?

A. Met een uitgestrekte wijsvinger
B. Met een open vlakke hand
C. Door te roepen "Uw tafel is daar"
D. Door de gast vooruit te laten gaan en hem te volgen

Uitleg: Wijzen met de vinger geldt in de horeca-etiquette als onbeleefd. Een open vlakke hand is uitnodigend en professioneel, en je loopt zelf voor de gast uit.

3 JUIST OF ONJUIST

Je begroet een gast pas als hij bij de balie staat.

Onjuist. Een binnenkomende gast moet zo snel mogelijk worden erkend, al is het alleen met oogcontact of een knikje. Wachten tot de gast naar jou toekomt voelt afstandelijk.

4 SORTEREN

Sleep elke serveeractie naar de juiste klassieke richting. Acties: een bord met eten neerzetten, water inschenken, een leeg bord weghalen, de soepkom plaatsen, koffie inschenken, gebruikt bestek opruimen. Categorieën: serveer van links, serveer van rechts, ruim af van rechts.

Uitleg: Serveer van links: bord met eten, soepkom. Serveer van rechts: water, koffie. Ruim af van rechts: leeg bord, gebruikt bestek. Eten komt van links omdat de gast rechts ruimte houdt voor bestek; glazen staan rechtsboven het bord en zijn dus van rechts bereikbaar.

5 MEERKEUZE

Op welke temperatuur serveer je een volle, gerijpte rode wijn?

A. 8 tot 10 graden
B. 12 tot 14 graden
C. 16 tot 18 graden
D. 20 tot 22 graden

Uitleg: Volle, gerijpte rode wijn serveer je op 16 tot 18 graden, iets koeler dan de hedendaagse kamertemperatuur. Te warm verliest de wijn zijn finesse, te koud blokkeren de aroma's.

6 MEERKEUZE

Een gast vertelt dat hij allergisch is voor noten. Wat doe je?

A. Vertellen dat er waarschijnlijk geen noten in het gerecht zitten
B. Het doorgeven aan de keuken en bevestigen dat het gerecht notenvrij is
C. Aangeven welke gerechten noten bevatten en de gast zelf laten kiezen
D. Vragen of het een ernstige allergie is voor je actie onderneemt

Uitleg: Allergenen zijn geen voorkeur maar levensgevaarlijk. Nooit gissen: altijd controleren bij de keuken en de allergie bij elke bestelling doorgeven.

7 MEERVOUDIG CORRECT

Op welke momenten moet je als horecamedewerker verplicht je handen wassen? Meerdere antwoorden zijn juist.

A. Bij aanvang van de dienst
B. Na toiletbezoek
C. Na het aanraken van rauwe producten zoals vlees, vis en eieren
D. Alleen in de keuken, niet in de zaal

Uitleg: Handen wassen is de meest effectieve maatregel tegen besmetting en geldt op alle kritieke momenten, ook na afval, na het aanraken van het gezicht en na geld. De verplichting geldt in de keuken én in de zaal.

8 JUIST OF ONJUIST

Je excuseert je voor de beleving van de gast, ook als je het er inhoudelijk niet mee eens bent.

Juist. Excuses zijn voor de ervaring van de gast, niet voor wie gelijk heeft. Dit is de kern van de HEARD-methode: eerst luisteren en erkennen, dan excuseren en oplossen.

9 SORTEREN

Sorteer het gedrag in de zaal naar professioneel of onprofessioneel: recht staan met ontspannen schouders; met je telefoon bezig zijn terwijl een gast wacht; "Pardon" zeggen als je langs een gast loopt; leunen op een gasttafel tijdens een gesprek; oogcontact houden met gasten die door de zaal kijken; met collega's praten terwijl een wachtende gast geen aandacht krijgt.

Uitleg: Professioneel: recht staan, "Pardon" zeggen, oogcontact houden. Onprofessioneel: telefoon, leunen op een gasttafel, praten met collega's terwijl een gast wacht. Je lichaamstaal spreekt net zo hard als je woorden, ook als je denkt dat niemand kijkt.

10 MEERKEUZE

Wat doe je als een gast zichtbaar te veel heeft gedronken?

A. Hem vragen de rekening te betalen en te vertrekken
B. Gewoon doorgaan, de gast beslist zelf
C. Discreet de alcoholservice stoppen, water aanbieden en de leidinggevende informeren
D. Alle tafelgenoten inlichten

Uitleg: Alcohol schenken aan zichtbaar dronken gasten is wettelijk verboden. Handel altijd discreet en respectvol, bied water en voedsel aan en zorg indien nodig voor veilig vervoer.

Begrippenlijst

Actief luisteren · Luistertechniek waarbij je volledig aanwezig bent, bevestigt en herhaalt wat de gast zegt.

Allergeen · Stof in voedsel die een allergische reactie kan veroorzaken; 14 allergenen zijn verplicht te melden.

Black tie · Formele dresscode: smoking voor heren, avondjurk voor dames.

Etiquette · Het geheel van gedragsregels en omgangsvormen in een bepaalde context of cultuur.

Fine dining · Stijl van restaurantservice met hoge kwaliteit, formele service en een uitgebreide menukaart.

Follow-up · Terugkomen bij een gast na het oplossen van een klacht om te controleren of hij tevreden is.

Gastvrijheid · De kunst van het welkom heten en verzorgen van gasten: functioneel, persoonlijk en emotioneel.

HACCP · Hazard Analysis Critical Control Points, het wettelijke kader voor voedselveiligheid en hygiëne.

HEARD-methode · Klachtenbehandelmethode: Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Diagnose.

Mise-en-place · Frans voor "alles op zijn plaats": de complete voorbereiding van zaal en tafels voor de service.

PoS · Point of Sale, het kassasysteem in een restaurant.

Proactief · Actie ondernemen voordat de gast erom vraagt; anticiperen op behoeften.

Serveervolgorde · De volgorde van bedienen aan tafel; traditioneel dames eerst, daarna heren, gastheer als laatste.

Smart casual · Dresscode tussen formeel en casual: nette kleding zonder verplichte stropdas of avondkleding.

Sommelier · Wijnspecialist die gasten adviseert over wijnkeuze en de wijnservice verzorgt.

Verantwoording

Ontwikkeling

Inhoud ontwikkeld door het contentteam van CuliQuiz (Culinair AnnoNu) binnen CuliQuiz Proeftuin Horeca, 2026. Inhoudelijk getoetst op praktijktoepasbaarheid door de praktijkpartner Tuindorphotel 't Lansink (Lars van Galen, SVH Meesterkok).

Onderdelen van deze module

- Leerboek (docx), 5 hoofdstukken, met kennischecks per hoofdstuk, eindoverzicht van 20 gouden regels en woordenlijst
- Game content: 9 challenges met tekstmodules en microgames
- Campagne in de CuliQuiz-app, live sinds augustus 2026
- Dit referentiedossier (PDF)

Gebruik door de sector. Dit dossier mag vrij worden gedeeld en gebruikt door horecaopleidingen, brancheorganisaties en horecabedrijven. Platform, spelmechanieken, code en de volledige vraagsets blijven eigendom van CuliQuiz B.V. Vragen over inzet in een opleiding of bedrijf: info@culiquiz.nl.

CULIQUIZ
JOUW CULINAIRE KENNIS

hop
Mede mogelijk gemaakt door het Horeca Ontwikkel Platform, een initiatief van KHN, CNV en De Horecabond