Lena werkte sinds twee weken als de serveerster... (B1 · NT2 Dutch B1)

Tekst / Transcript

Lena werkte sinds twee weken als de serveerster in een klein restaurant in de binnenstad. Elke ochtend om elf uur ging de deur van het restaurant opengaan en dan begon voor haar een lange dag. Ze vond het werk leuk, maar het tempo in de keuken lag veel hoger dan ze had verwacht. Ze was nog jong en had nooit eerder in een restaurant gewerkt, vandaar haar zenuwen tijdens de eerste drukke dagen.

Op een zaterdag had het team krap tijd, want er waren twee koks ziek. Lena moest twee grote tafels alleen doen. Ze schreef de bestellingen snel op, maar niet zorgvuldig, en daardoor ging het mis. Bij het uitserveren ging ze de borden van tafel vier en tafel vijf verwisselen. Een man die vis had besteld, kreeg vlees op zijn bord. Hij was duidelijk ontevreden en riep de chef erbij. Lena wilde eerst ontkennen dat het haar fout was, maar toen ze haar briefje nog eens las, zag ze dat ze zich echt had vergist. Op het papier stond ook een verkeerd getal bij het aantal personen, en zelfs de naam van het gerecht bevatte een spelfout. Ze werd rood en zei zacht: "Het spijt me, ik ga het meteen corrigeren."

De chef bleef rustig. Hij zei dat de klacht van de gast helemaal terecht was, maar dat fouten bij het leren horen. Na de dienst bleef hij nog een half uur doorwerken, omdat hij het weekend met haar wilde bespreken. Samen gingen ze de hele zaterdag evalueren. Hij gaf haar eerlijke feedback en noemde twee dingen die goed gingen: haar vriendelijke houding tegenover de gasten en haar snelle handen. Daarna noemde hij één duidelijk verbeterpunt: ze moest de bestellingen langzamer en netter opschrijven. Hij wees ook op haar spelling, want in het korte briefje aan de keuken stonden drie fouten.

Lena knikte en schreef alles op in een klein schrift. "Vanaf morgen werk ik meer georganiseerd", zei ze. "Ik maak voor elke tafel een eigen lijstje." De chef lachte en zei dat hij, namens het hele team, blij was met haar. Iedereen in de keuken was betrokken bij het werk en niemand vond haar een slechte kracht. De volgende week schreef Lena voor het eerst een kort verslag over haar eigen dienst, met de tijden en de drukke momenten erin. Alles wat ze opschreef, was deze keer correct, en de chef hing het lachend op de deur van het kantoor.

Try our 6-step method for free and make these words stick.

Listen to this episode online: https://course.interactivelessons.nl/local/podcast/episode.php?id=21507

Start this course for free: https://course.interactivelessons.nl/mod/quiz/view.php?id=257