

Zo ontvang je een koning

Sommige gasten wil je op een bijzondere manier ontvangen. Jean Paul Wijers van het Protocolbureau vertelde deze maand tijdens NL Conference, georganiseerd door MPI, hoe je dat als organisator het beste kan aanpakken.

Een protocol klinkt heel erg saai. Maar dat hoeft het niet te zijn, aldus Jean Paul Wijers, directeur van het Protocolbureau. "Een protocol is vooral nuttig", vertelt hij. "Het geeft handvaten voor het professioneel ontvangen van VIP's."

Koninklijke familie

In Nederland is iedereen gelijk, behalve als je te maken hebt met een protocol. Dan worden de gasten ingedeeld in twee, soms zelfs drie groepen: de genodigden, de VIP's en de ere-gasten. Jean Paul neemt de uitreiking van de Franklin D. Roosevelt Four Freedoms Awards 2004 als voorbeeld. Voor deze gelegenheid verzorgde het Protocolbureau de begeleiding en placering van de genodigden, waaronder de koninklijke familie en vele hoogwaardigheidsbekleders. De groep genodigden

bestond uit zo'n duizend gasten die 'gewoon' waren uitgenodigd. "Alle gasten hebben een vaste plaats", vertelt Jean Paul. "Dus ook de genodigden. Zij hebben een plaatsbewijs met een aanduiding als 'vak 5, rij 2 en stoel 11'. Een host bij de ingang kan hen het vak wijzen, maar daar houdt het wel mee op. De gasten lopen zelf naar hun plaats." De VIP's (bij de uitreiking bijvoorbeeld de ministers en voorzitters van de Eerste en Tweede Kamers) worden al iets chiquer ontvangen. Ze hebben geen kaartje, maar ze worden door een host naar hun plaats begeleid. De laatste categorie, tot slot, zijn de ere-gasten. Dit zijn bijvoorbeeld de leden van de koninklijke familie en de Laureaten waaronder Nelson Mandela. Deze categorie bestaat normaal gesproken uit maximaal vijf personen die een service en een begeleiding van het allerhoogste niveau krijgen. "Bij bedrijfsevenementen kan je een vergelijkbare verdeling maken", zegt Jean Paul. "De VIP's zijn dan bijvoorbeeld de sprekers en de sponsors. Zij hebben net iets meer aandacht nodig dan de gewone gasten. De ere-gast is bijvoorbeeld de voorzitter die over is gekomen uit Amerika en die om die reden een bijzonder ontvangst verdient."



gericht zijn? Lachen, rechtdoor lopen en hopen dat er een oplossing komt. Jean Paul zag het gebeuren maar kon niet snel bij het gezelschap zijn. Daarom zocht hij oogcontact met de begeleider van de oud-president. Die begreep het, tikte Mandela zachtjes op zijn schouder en fluisterde in zijn oor: 'Die meneer gaat u naar uw plaats brengen.' Daarmee was het opgelost. "Dit een voorbeeld van improviseren", vertelt Jean Paul. "Want zelfs tijdens dit soort bijeenkomsten kan er soms iets fout gaan. Maar de begeleider loste het zo subtiel op dat niemand iets gemerkt heeft. En zelfs als je de televisiebeelden terugkijkt, zie je niet dat er iets raars aan de hand is."

Wie krijgt de beste plaats?

In het protocol uit 1815 staat precies vastgelegd wie officieel de beste plaats moet krijgen. Heb je hiermee alles ondervangen? "Nee", vertelt Jean Paul. "Bij de Four Freedoms Awards heb je bijvoorbeeld ook te maken met vrienden van de Laureaten, vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, etc. Dit hebben we opgelost met een aantal bijvakken." De officiële volgorde:

1. Hare Majesteit de Koningin
2. President Internationale Gerechtshof
3. Deken Corps Diplomatique
4. Voorzitter Eerste Kamer
5. Voorzitter Tweede Kamer
6. Minister President
7. Ministers
8. Staatssecretarissen
9. Vice-president Raad van State
10. President Hoge Raad

Oeps...

Bij de Four Freedoms Awards werd eerst het achterste gedeelte van de kerk gevuld met de genodigden. Daarna kwamen de VIP's. De medewerkers van het Protocolbureau hadden dagen lang gestudeerd op de foto's en de namen van deze gasten. "Dat is nog best ingewikkeld", vertelt Jean Paul. "Want de ene gast moet je aanspreken met Excellentie, een volgende weer met Koninklijke Hoogheid." En dan is het moment daar: de camera's lopen, de VIP's stappen uit hun auto en lopen twee aan twee over de rode loper de kerk binnen. In de kerk worden ze door een host persoonlijk begroet en naar hun plaats begeleidt. Dit ging heel lang goed. Tot Nelson Mandela de kerk binnenliep. Net op dat moment stond er even geen host bij de ingang om hem op te vangen. Nelson Mandela, of liever gezegd zijn begeleider, had dus geen idee welke kant hij op moest lopen. Maar ja, wat doe je als alle ogen op je

Persoonlijk begroeten

Ook bij bedrijfsevenementen kan het belangrijk zijn om gasten als een VIP te behandelen. Het belangrijkste hierbij is het persoonlijk begroeten, merkt Jean Paul. "Mensen voelen zich echt vereerd als je hun naam weet", vertelt hij. Maar hoe pak je dat aan als je niet weet wie er in de auto zit? "Dan heb je twee speciaal getrainde en geselecteerde hosts nodig", vertelt Jean Paul. "De eerste opent de deur en ontvangt de gast met alleen een groet, zoals goede avond. De andere loopt om de auto heen en vraagt aan de chauffeur wat de naam van de gast is. Deze host haast zich vervolgens naar de host die zich met de gast over de rode loper beweegt en fluistert hem de naam in het oor. Bij de eerste gasten die het gezelschap vervolgens tegenkomt, zegt de host: 'Mag ik aan u voorstellen de heer Janssen, directeur Pietersen'." "Vooral mensen uit het bedrijfsleven voelen zich op zo'n moment bijzonder gevlijd", aldus Jean Paul.



Jean Paul Wijers (rechts) en zijn team

