Ik werk dus in de horeca en kom daar in situaties waarbij ik empathisch moet zijn en waar ik intercultureliteit uitstraal.

Interview leidinggevende Jeroen Dolfing:

Interview gaat over het empathische vermogen en intercultureliteit van Ermin Imelman.

**Empathische vermogen:**

Hoe gedraagt Ermin Imelman zich tegenover de klanten?

*Erg goed, ik heb nog geen klachten over hem binnen gehad.*

Lost hij de problemen van de klanten goed op?

*Ja, zoals laatst was een mevrouw niet heel tevreden met een gerecht dat zij had gekregen en vond ook dat de prijs-kwaliteit niet recht deed aan het gerecht. Ermin heeft dit erg goed opgelost door zich te verplaatsen in de klant. Hij heeft de mevrouw daarna ook koffie van het huis aangeboden en daarmee was de mevrouw erg tevreden en is ze uiteindelijk ook goed gehumeurd naar huis gegaan.*

**Interculturelieit:**

Wanneer er mensen met een andere cultuur in het restaurant zitten, hoe gaat Ermin Imelman hiermee om?

*Wij weten van Ermin dat hij een Bosnische moeder heeft en de taal beheerst. Wanneer wij een grote groep mensen of feestjes hebben van mensen die uit het oosten komen dan hebben wij Ermin er graag bij. Omdat hij al het een en ander is gewend van die culturen en dus ook weet hoe hij zich moet gedragen ten opzichte van die mensen. Ook kan hij de mensen soms aanspreken in zijn moeder taal en dat vinden klanten natuurlijk erg leuk wanneer ze in hun eigen taal iets kunnen bestellen.*