This item is the archived peer-reviewed author-version of:

Over rituelen en routines in opening en afsluiting van service encounters in toerismekantoren in Nederland en Vlaanderen. Een cross-culturele analyse

Reference:

Tobback Els, Van den Heede Margot.- Over rituelen en routines in opening en afsluiting van service encounters in toerismekantoren in Nederland en Vlaanderen. Een cross-culturele analyse
Nederlandse taalkunde - ISSN 1384-5845 - 24:3(2019), p. 357-398
Full text (Publisher's DOI): <https://doi.org/10.5117/NEDTAA2019.3.004.TOBB>
To cite this reference: <https://hdl.handle.net/10067/1675960151162165141>

Over rituelen en routines in opening en afsluiting van service encounters in toerismekantoren in Nederland en Vlaanderen. Een cross-culturele analyse.

Els Tobback en Margot Van den Heede
(13 september 2019)

Referentie: Tobback, E., & Van den Heede, M. (2019). Over rituelen en routines in opening en afsluiting van service encounters in toerismekantoren in Nederland en Vlaanderen: Een cross-culturele analyse. *Nederlandse Taalkunde*, 24(3), 357-398.

Abstract

This paper brings a cross-cultural analysis of opening and closing rituals and routines in Dutch and Flemish tourist offices, from a Politeness Theory perspective. On the basis of a corpus of 200 interactions it reveals, apart from some general comparable tendencies, quite different communicative habits in both neighbouring regions. The differences point in the direction of more formal institutional interactions in the Flemish tourist offices in comparison with the Dutch interactions. More specifically, Dutch interactions appear to be less formal, show a higher level of freedom with respect to the organisation of the opening and closing sequences and attach more importance to the relational work between the speech participants.

Keywords

service encounters, cross-cultural, Politeness, relational work, opening and closing rituals

1. Inleiding

De studie van de relatie tussen de Belgische en de Nederlandse variant van het Nederlands kent een rijke onderzoekstraditie. Frequent werd daarbij de vraag gesteld of Belgisch Nederlands (of Vlaams) eerder de neiging heeft om verder weg te drijven van het Nederlands Nederlands dan wel of er tekenen zijn van een grotere convergentie tussen beide varianten (cf. Vandekerckhove 2007). In het overgrote deel van de studies gaat de aandacht uit naar fonologische, lexicale en morfo-syntactische verschillen tussen beide taalvarianten (cf. Vandekerckhove 2005, Vismans 2015 voor een overzicht).

Veel minder aandacht kreeg de studie van pragmatische kenmerken van beide taalvarianten vanuit een cross-culturele invalshoek. De vraag met name of beide Nederlandssprekende taalgemeenschappen er andere communicatieve gewoonten en normen op nahouden, of ruimer nog, een verschillend 'communicatief ethos' aanhangen (cf. Kerbrat-Orecchioni 1994), werd, voor zover we konden natrekken, nog nauwelijks gesteld (zie bijvoorbeeld wel Wiercínska 2016 voor de rol van diminutieven in het kader van 'beleefdheid'). Vanuit een culturele invalshoek lijkt deze onderzoeksvraag in elk geval zinvol, tenminste als we afgaan op de stelling die Hofstede (1980, 2001) poneerde, nl. dat er geen twee landen met dezelfde taal en een gemeenschappelijke grens cultureel zo verschillend zijn als Nederland en Vlaanderen. Zonder een (even vaak toegepaste als gecontesteerde) top-down benadering te hanteren waarbij algemene culturele waarden en kenmerken rechtstreeks geprojecteerd worden op communicatie, willen we met deze studie, gebaseerd op 200 interacties, een weliswaar beperkte *bottom-up* bijdrage leveren tot een beter inzicht in de communicatieve stijl van Nederlanders en Vlamingen in mondelinge interacties. Tegen de achtergrond van de Beleefdheidstheorie richt dit onderzoek zich op één specifieke communicatieve situatie, met name het verloop van openings- en afsluitrituelen in *service encounters*, meer bepaald in

Nederlandse en Vlaamse toerismekantoren. De bedoeling is na te gaan welke verbale strategieën Nederlandse en Vlaamse gesprekspartners hanteren om de relatie te “oliën” (Kerbrat-Orecchioni 2005) die tot stand komt bij de opening van het gesprek en die beëindigd wordt bij de afsluiting ervan en, met name, welke gelijkenissen en verschillen er bestaan tussen beide regio (zie sectie 4 voor de term *regio*).

Hierna introduceren we eerst we een aantal essentiële kenmerken van interacties in service encounters (sectie 2.), vooraleer we inzoomen op de rol van openings- en afscheidsrituelen voor de interpersoonlijke relatie tussen gesprekspartners, met aandacht voor de beschreven culturele verschillen die zich hier kunnen voordoen (sectie 3). Vervolgens gaan we dieper in op de methodologische kwesties (sectie 4) en bespreken we de resultaten (sectie 5).

2. Service encounters: tussen ‘transactional’ en ‘relational talk’

Service encounters kunnen gedefinieerd worden als interacties waarbij een transactie plaatsvindt tussen een *service provider* (bv. een verkoper of een loketbediende) en een *service seeker* (bv. een klant of een bezoeker). De transactie kan goederen of diensten betreffen en zowel commercieel als niet-commercieel georiënteerd zijn. Interacties kunnen de vorm aannemen van face-to-face gesprekken tussen sprekers die fysiek aanwezig zijn in een bepaalde (openbare) setting, maar het kunnen evengoed telefoongesprekken zijn of zelfs online of geschreven interacties (Félix-Brasdefer 2015). Service encounters worden ook beschouwd als *institutionele interacties* omdat het gaat om (asymmetrische, cf. *infra*) interacties tussen een vertegenwoordiger van een geïnstitutionaliseerde (commerciële of niet-commerciële) setting (de ‘service provider’) en een gewone participant (de ‘servicezoeker’) (Félix-Brasdefer 2015, Márquez-Reiter & Bou-Franch 2017). Bovendien zijn de interacties taak- en doelgericht (Drew & Heritage 1992). Volgens Kerbrat-Orecchioni (2005) situeren hun kenmerken zich tussen die van formele institutionele interacties en informele conversaties. Heritage & Greatbach (1991) maken echter een onderscheid tussen formele en informele institutionele interacties. Beide blijven taak- en doelgericht, maar terwijl de eerste gekenmerkt worden door een strikt vraag-antwoord-format en door een vast beurtwisselingsysteem, kennen informele institutionele interacties een veel vrijere organisatie en kunnen bepaalde delen een quasi-conversationeel karakter krijgen (Félix-Brasdefer 2015: 26).

Hoewel het hoofddoel transactioneel is, zijn service encounters over het algemeen niet beperkt tot het realiseren van de eigenlijke transactie en de daarmee gepaard gaande ‘transactional talk’. Deels afhankelijk van de setting¹ bevatten service encounters ook een min of meer belangrijk aandeel uitingen die als doel hebben om een interpersoonlijke relatie op te bouwen tussen de sprekers (Kerbrat-Orecchioni 2005, 2008). Zoals Kerbrat-Orecchioni (2005: 242) aantoonde, is het zelfs mogelijk dat de transactie zelf bijna woordeloos gebeurt, terwijl zo goed als alle verbale elementen van de interactie precies betrekking hebben op het “oliën” van de relatie tussen de participanten.²

De aard van de relatie tussen ‘service provider’ en ‘servicezoeker’ wordt vaak als asymmetrisch beschouwd, in tegenstelling tot de symmetrische relatie die gewone conversaties of interacties tussen

¹ Variaties in discursieve setting kunnen getriggerd worden door het type product/dienst dat aangeboden wordt, door de factor tijd (in drukke settings is er minder tijd voor grapjes of small talk) of door kenmerken van de deelnemers (met name de vraag of de servicezoeker al dan niet een frequente bezoeker/klant is, heeft een impact op de aard en de hoeveelheid relational talk in een gesprek (cf. Kerbrat-Orecchioni 2005, Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008).

² Kerbrat-Orecchioni (2005, 2014) geeft aan dat service encounters ideale onderzoeksplaatsen vormen voor studies rond ‘beleefdheid’ (of ruimer ‘relational talk’) net omdat het aandeel tekst dat verband houdt met de relationele functie van de interactie hier vaak zo groot is.

collega's in een werksituatie karakteriseert (Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008). Beide participanten hebben inderdaad een andere rol (de service provider bevindt zich in een werksituatie, de servicezoeker niet) en ze vervullen andere taken: de servicezoeker uit een verzoek, neemt een product of dienst in ontvangst en betaalt (eventueel), terwijl de service provider taken op zich neemt als de bezoeker ontvangen, uitleg/producten verstrekken, doen betalen, ... (Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008: 19). Anders dan in formele institutionele settings echter, waar interacties tussen participanten een strikte rolverdeling kennen, kenmerken service encounters zich door mogelijke 'shifts in footing'³ (Goffman 1981), waarbij de interactie overgaat van een asymmetrische naar een meer symmetrische relatie tussen de participanten, iets wat met name gebeurt als het relationele de overhand neemt op het transactionele doel van het gesprek (Félix-Brasdefer 2015: 55).

Als de relatie tussen gesprekspartners in service encounters dan al als asymmetrisch gezien kan worden, dan betekent dat evenwel nog niet meteen dat een van hen de relatie domineert (Kerbrat-Orecchioni 2008). Met name interacties met een commercieel aspect vertonen verschillende dimensies waarin elk van de partners op zijn/haar manier dominant kan zijn. De verkopers zijn enerzijds degenen die financieel afhankelijk zijn van hun cliënteel.⁴ Ze staan ten dienste van de klant die "koning" is, die het initiatief neemt voor de interactie en het meest beslissingsbevoegdheid heeft (Kerbrat-Orecchioni 2001). Maar de verkopers bevinden zich wel op hun eigen territorium en ze hebben als het ware de "macht" om te bedienen. Zij zijn ook degenen die de technische kennis bezitten met betrekking tot de producten/diensten die ze aanbieden. De verkopers zijn dus de professionele "experts", terwijl de klanten typisch slechts "amateurs" zijn, hoewel hen als klant wel enige competentie toegeschreven kan worden (Kerbrat-Orecchioni 2008: 20).

Om ervoor te zorgen dat de interpersoonlijke relatie op een harmonieuze manier verloopt, gaan gesprekspartners over tot het gebruik van allerlei beleefdheidsstrategieën (Kerbrat-Orecchioni 2001, 2005, 2008) of, ruimer nog, van 'relational talk' (Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008, Félix-Brasdefer 2015). 'Relational talk' komt voor aan het begin en tegen het einde van het gesprek (met name onder de vorm begroetingen) maar ook doorheen de rest van het gesprek, onder meer onder de vorm van 'small talk' of als 'transactional-plus-relational talk' (McCarthy 2000). In het laatste geval gaat het vaak om commentaren die gesprekspartners formuleren rond de transactie. We gaan hier verder niet op in omdat de focus van ons onderzoek ligt op de uitingen van 'relational talk' bij de opening en de afsluiting van het gesprek (cf. sectie 3).

3. Opening en afsluiting van service encounters

De openings- en de afsluitfase van interacties in service encounters hebben een bijzonder statuut in de interactie als geheel. Op organisatorisch vlak lijkt hun rol op het eerste gezicht evident: ze markeren (eenvoudigweg) het begin en het einde van de interactie. Nochtans gaan hier heel wat verschillende taken mee gepaard die best wat coördinatie vergen. Bij de opening zoeken deelnemers naar een oplossing voor volgende vragen (Mazeland 2003: 237): 'hoe zetten de deelnemers de beurtwisseling op de rails, hoe organiseren ze die beurten sequentieel en wie initieert waar het eerste topic'. In de afsluitfase moeten de gesprekspartners bedenken hoe ze 'de interactionele machinerie van het

³ Met 'shifts in footing' wordt verwezen naar wijzigingen in houding van de spreker ten opzichte van een uiting of ten opzichte van andere partijen in het gesprek. Het gaat om wijzigingen die de taak, de toon, de sociale rollen en de interpersoonlijke verhoudingen kunnen betreffen (Goffman 1981, Wine 2008: 2).

⁴ Vraag is, zoals Kerbrat-Orecchioni het stelt (2001), of de verkoper effectief het meest te winnen heeft bij de interactie: financieel is dat uiteraard wel zo, maar tegelijk wil de klant ook de producten/diensten waarvoor hij gekomen is, in ontvangst nemen.

gesprek op een gecoördineerde wijze stop [kunnen zetten] en hoe [ze] dat op zo'n manier [kunnen] doe[n] dat er nog een gelegenheid is om topics die nog niet aan de orde zijn gekomen, op de valreep alsnog te initiëren' (Mazeland 2003: 237). Interessant hierbij is de observatie dat openings- en afsluitrituelen van gesprekken op een 'cultureel gestandaardiseerde manier' verlopen (Mazeland 2003: 229).

Vanuit beleefdheidstheoretisch perspectief ligt het belang van de opening en afsluiting van gesprekken in service encounters op een ander vlak. In wezen zijn deze conversationele rituelen immers niet essentieel voor de realisatie van het transactionele doel van het gesprek. De verklaring voor hun frequente aanwezigheid en voor het feit dat ze vaak een "geregeld/geordend" verloop kennen, moet dus elders, op een dieperliggend niveau, worden gezocht, met name op het relationele vlak. Volgens Kerbrat-Orecchioni (2005, 2014) vormen opening en afsluiting van het gesprek bij uitstek de plaatsen waar positieve beleefdheid zich manifesteert, en dat onder de vorm van (hoofdzakelijk) begroetingen, bedankingen en wensen. Deze taaldaden hebben als belangrijk doel om de relatie tussen de participanten te ondersteunen en ze laten onder meer toe de interactie op een 'zachte' manier te beginnen en te beëindigen (Kerbrat-Orecchioni 2005: 243).

Het feit dat de organisatie van service encounters als geheel en de opening en afsluiting ervan in het bijzonder op een repetitieve en geordende/geregelde manier verloopt, lijkt ook aan te geven dat participanten bepaalde normatieve verwachtingen hebben in dergelijke contexten (Márquez-Reiter & Bou-Franch 2017: 2). Recurrente verschillen tussen 'taal-culturen'⁵ wijzen bijgevolg naar verschillen in normverwachtingen m.b.t. het "beleefde" verloop van zo'n interactie (Márquez-Reiter & Bou-Franch 2017).

Dat verschillende culturen de interpersoonlijke relatie inderdaad op verschillende manieren lijken te materialiseren, werd al aangetoond in heel wat onderzoek naar de opening en de afsluiting van service encounters. Uit het onderzoek naar interacties in kleine handelszaken in Frankrijk in vergelijking met andere culturen (bijvoorbeeld Syrië, Tunesië, Vietnam, Libanon, zie referenties in Traverso 2005), blijkt zo bijvoorbeeld dat in Frankrijk begin en einde gekenmerkt worden door een hoog aantal rituele taaldaden, terwijl dat in andere culturen veel minder het geval is (cf. bijvoorbeeld wat Hmed (2000) vaststelde voor Franse tegenover Tunesische slagerijen).

Op basis van onderzoek naar (onder meer) opening en afsluiting van interacties in kleding- en accessoire-zaken in twee Zuid-Amerikaanse steden (Montevideo in Uruguay en Quito in Ecuador), tonen Márquez-Reiter & Placencia (2004) dan weer aan dat gesprekspartners in deze culturele settings zich op een andere manier positioneren in de interactie: in Montevideo hanteren gesprekspartners strategieën die wijzen op een groter engagement (*involvement*) en een kleinere afstand (*closeness*), terwijl strategieën in Quito eerder lijken aan te tonen dat gesprekspartners een respectvolle afstand wensen te behouden. De respectvolle afstand blijkt, volgens de auteurs, uit het gebruik van meer formele taaluitingen (met name de 'u-vorm' van het werkwoord), het inzetten van een ruimer palet aan formules die de beschikbaarheid van de verkoper uiten, maar ook uit het feit dat openingen en afsluitingen een verschillend aantal taaldaden bevatten. Zo zou het lagere aantal 'openers' (uitgingen bij de opening van het gesprek) voorafgaand aan de uiting van het verzoek in Montevideo erop wijzen dat klanten ervan uitgaan dat service providers er hoe dan ook zijn om hen te helpen, terwijl klanten in Quito hier iets onzekerder over zouden zijn en dus wachten tot service providers hen expliciet melden dat ze beschikbaar zijn om hen te helpen (Márquez-Reiter & Placencia 2004: 129). Voor de interpretatie van het hogere aantal afscheidsuitingen in Montevideo als bewijs voor een nauwere band

⁵ Márquez-Reiter & Bou-Franch (2017: 2) spreken hier over 'lingua-cultures'.

tussen gesprekspartners, baseren de auteurs zich op Clark & French (1981) en Goffman (1971). De eersten zien afscheidsuitingen minder als beëindigers van het gesprek dan als elementen die de verwantschap (*acquaintance*) tussen sprekers moeten bevestigen, terwijl Goffman (1971) stelt dat 'supportive interchanges', waarvan afscheidsuitingen deel uitmaken, belangrijker zijn voor mensen die elkaar kennen dan voor mensen die elkaar niet kennen. Met andere woorden, als gesprekspartners zich gedragen alsof ze elkaar kennen bij het einde van een gesprek, dan wijst dat op het feit dat ze streven naar het realiseren van een hechtere band (Márquez-Reiter & Placencia 2004: 133-134). Een laatste element heeft betrekking op het type pre-afsluiters dat in de gesprekken gehanteerd wordt. Zo blijken participanten in Quito vooral neutrale pre-afsluiters te gebruiken, terwijl gesprekspartners in Montevideo vaker gebruik maken van expressieve, intensiverende elementen (zoals 'heel goed', 'ok perfect') die de interactie positief lijken te beoordelen (Albert & Kessler 1978, Márquez-Reiter & Bou-Franch 2004: 130). In de discussiesectie (6.) zullen we de resultaten van ons onderzoek afzetten tegen de resultaten en de interpretatie ervan in Márquez-Reiter & Placencia (2004).

4. Onderzoekopzet, conceptueel kader, corpus en discursieve setting

4.1. Onderzoekopzet en conceptueel kader

In dit onderzoek staat de beschrijving van de opening en de afsluiting van service encounters in toerismekantoren in Vlaanderen en Nederland centraal, met als doel na te gaan welke gelijkenissen en verschillen beide regio's vertonen. Het gaat dus om een bottom-up aanpak, waarbij we een voldoende groot aantal interacties bekijken waardoor een kwantitatieve benadering mogelijk wordt. We laten de data in eerste instantie voor zich spreken om vervolgens de belangrijkste tendensen in perspectief te plaatsen.

Concreet doen we voor de beschrijving een beroep op de twee verwante begrippen 'rituelen' en 'routines' die Traverso (1996) hanteerde voor haar studie van openingen en afsluitingen van gewone conversaties ('*la conversation familière*') en die ze oorspronkelijk putte uit Goffman ('ritueel', 1967/1974) en Coulmas ('conversationele routine', 1979, 1981). Onder 'interpersoonlijke rituelen' verstaan we, overeenkomstig Traverso (1996), de formele en geconventionaliseerde daden die gesprekspartners uitvoeren en die aangeven dat de spreker de gesprekspartner erkent, respecteert en waardeert en dat de spreker ook datzelfde respect en dezelfde waardering verdient (Traverso 1996: 39). Gesprekspartners houden zich zo aan een aantal conventies en regels en ze participeren in een '*ritual order*' die ervoor zorgt dat hun interacties op een harmonieuze, geoliede manier verlopen en dat ze noch zichzelf (hun eigen *face*) noch de gesprekspartner (diens *face*) in gevaar brengen. De interpersoonlijke rituelen kunnen op verscheidene niveaus beschreven worden: het kan gaan om non-verbale rituelen (bv. het geven van een geschenk bij een bezoek aan vrienden) of om verbale rituelen. In dit laatste geval denken we vooral aan taaldaden zoals het uiten van bedankingen of begroetingen. Rituelen kunnen ook op verschillende aggregatieniveaus beschreven worden: zo kunnen openings- en afsluitrituelen gedefinieerd worden als het **geheel** van taaldaden die het 'openingsceremonieel' of het afsluitingsceremonieel opbouwen (we kunnen ze dus sequentieel beschrijven); maar ook de **individuele** taaldaden zelf die aan bod komen kunnen gedefinieerd worden als conversationele rituelen. Voor dit onderzoek zullen we de frequent voorkomende individuele taaldaden zoals begroetingen en bedankingen **rituele taaldaden** noemen. In navolging van Traverso (1996) en Kerbrat-Orecchioni (2001, 2005) onderzoeken we uit welke rituele taaldaden opening en afsluiting van de interacties in toerismekantoren bestaan en op welke manier ze opgebouwd worden tot een verbaal openings- of afsluitritueel in beide regio's.

De term 'conversationele routine' gebruiken we, eveneens naar het voorbeeld van Traverso (1996), om te verwijzen naar de specifieke taaluitingen/ pragmalinguïstische strategieën (Félix-Brasdefer 2015: 44) die gehanteerd worden om een bepaalde rituele taaldaad te verrichten. De begroeting bij het begin van een gesprek noemen we zo een 'rituele taaldaad', terwijl de specifieke taaluitingen zoals *hallo*, *goeiedag*, 'conversationele routines' genoemd worden. Conversationele routines zijn sterk geconventionaliseerde, geprefabriceerde ('prepatterned') uitdrukkingen die op een voorspelbare manier voorkomen in bepaalde sociale/communicatieve situaties (cf. Coulmas 1981, Traverso 1996). Het gaat vaak om min of meer gefigeeerde vormen die veelal gekenmerkt worden door een vorm van desemantisatie. Zo wordt *goeiedag* bij de opening van een gesprek als een begroeting geïnterpreteerd en niet als een wens, wat het oorspronkelijk wel is. Voor ons onderzoek focussen we, wat de specifieke taaluitingen betreft, onder meer op een aantal elementen die ook door Márquez-Reiter & Placencia (2004) werden bestudeerd: het voorkomen van formele/vs/ informele taalelementen en de introductie van expressieve elementen in de taaluitingen.

4.2. Corpus en annotatie

De studie werd uitgevoerd op een corpus samengesteld uit audio-opnames van 200 intra-culturele interacties in zes toerismebureaus:

- 100 interacties tussen Nederlandse bezoekers en baliemedewerkers in Nederlandse toerismekantoren gelegen in drie verschillende steden, die we als A, B en C zullen aanduiden om de anonimiteit (van de medewerkers) te waarborgen. De drie steden liggen in de provincies Zuid-Nederland (A) en Noord-Brabant (B en C).
- 100 interacties tussen Vlaamse bezoekers en baliemedewerkers in Vlaamse toerismebureaus in drie verschillende steden, die we D, E en F zullen noemen. In dit geval liggen de steden in drie provincies: de provincie Antwerpen, West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant.

Omdat de studie beperkt is tot data verzameld in drie toerismekantoren per regio, onderzochten we voor de belangrijkste parameters in welke mate de resultaten die we verkregen voor de drie kantoren samen al dan niet beïnvloed worden door extreme deelresultaten van een bepaald kantoor. Merk op: *regio* is hier enkel een handige verzamelterm om te verwijzen naar (delen van) het land Nederland en (delen van) Vlaanderen, dat officieel een gemeenschap en een gewest is, maar geen land. Het is dus geen inhoudelijk gedefinieerd concept. Daarnaast moet men zich sowieso ook behoeden om ervan uit te gaan dat naties zomaar overeenstemmen met culturen. Daar bestaat heel wat controverse over (voor een discussie zie bijvoorbeeld Hofstede en Minkov 2014).

Voor elke gemaakte audio-opname werd de toestemming gevraagd van de participanten om de data voor wetenschappelijk onderzoek te gebruiken. Om de studie van de opening van de gesprekken mogelijk te maken en hier dus elke interferentie van de aanwezige onderzoeker te vermijden, gebeurde het vragen van de toestemming telkens na afloop van het gesprek.

In het totaal namen 25 baliemedewerkers deel aan de interacties, wat de impact van individuele spreekgewoonten op de resultaten enigszins beperkt, maar toch vonden we een aantal conversationele routines die specifiek aan bepaalde individuele medewerkers kunnen worden gelinkt. Het merendeel van de medewerkers die deelnamen aan de opnames waren vrouwen (18 van de 25) en in drie kantoren waren er enkel vrouwen aan de slag. De 7 mannelijke medewerkers waren verspreid over drie kantoren waar telkens ongeveer evenveel mannen als vrouwen deelnamen aan de interacties. Zonder de genderimpact in detail te hebben bestudeerd, kunnen we wel stellen dat de spreekgewoonten van de mannelijke en de vrouwelijke medewerkers geen opvallende verschillen leken te vertonen. De leeftijdscategorie van de medewerkers blijkt dan weer wel een impact te hebben

op de resultaten van sommige kantoren. Twee Nederlandse kantoren vertonen dan ook zekere uitschieters wat de leeftijd van de medewerkers betreft: in kantoor B waren alle medewerkers jonge vrouwen tussen 20 en 30 jaar oud, terwijl in kantoor C zes van de zeven medewerkers vijfenzestigplussers waren.

De interacties werden getranscribeerd in Elan (<https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/>) en verder geanalyseerd in Excel. Zoals hierboven beschreven, codeerden we enerzijds de rituele taaldaden en anderzijds de conversationele routines, met als doel om de data te kwantificeren. De analyse gebeurde telkens door één onderzoeker, maar zodra er enige twijfel⁶ mogelijk was over de interpretatie van een uiting werd hierover overleg gepleegd met de andere onderzoeker.

4.3. Kenmerken van de discursieve setting

Vooraleer we overgaan tot de voorstelling van de resultaten van het onderzoek, is het niet onbelangrijk om even stil te staan bij de specificiteit van service encounters in toerismekantoren, in vergelijking met eerder beschreven discursieve settings, omdat, zoals terecht vermeld wordt in de literatuur (zie bijvoorbeeld Kerbrat-Orecchioni 2005, Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008), het verloop van de interacties ten dele bepaald wordt door specifieke kenmerken van de discursieve setting. Een aantal elementen lijken inderdaad een impact te kunnen hebben.

In de eerste plaats gaat het in toerismekantoren steeds om eenmalige interacties tussen een medewerker van het kantoor en een bezoeker, die elkaar nog nooit ontmoet hebben. In tegenstelling tot sommige kleine handelszaken (bv. bakkerijen) waar interacties met trouwe klanten vaak leiden tot het gebruik van 'relational talk' zoals small talk of grapjes (cf. Kerbrat-Orecchioni 2006, Márquez-Reiter & Bou-Franch 2017), kunnen we zo verwachten dat het aandeel 'relational talk' doorheen het gesprek minder groot is.

Daarnaast, anders dan in vele andere types service encounters die ofwel een commercieel ofwel een niet-commercieel karakter hebben, vertonen interacties in toerismekantoren een grotere verscheidenheid: bezoekers kunnen puur om (toeristische of zelfs andere) informatie komen vragen, maar in veel gevallen gaat de vraag naar informatie gepaard met de aankoop van een plan of een toeristische gids. In nog andere gevallen fungeert het toerismekantoor tegelijk ook als ticketingbureau voor culturele activiteiten en zelfs (in Nederland) als souvenirwinkel(tje). Zoals zal blijken, heeft het type interactie soms een impact op de resultaten. Hoewel er dus vaak bepaalde aankopen plaatsvinden in het toerismekantoor, blijft dit echter in wezen een niet-commerciële setting omdat de medewerker geen persoonlijk financieel voordeel haalt bij de verkoop van de producten die het kantoor aanbiedt, of niet geacht wordt "cijfers" te behalen. In dit soort service encounters kunnen we dus met gerustheid stellen dat de relatie tussen de medewerker en de bezoeker nooit puur commercieel is. Of dit ook betekent dat de medewerker hierdoor per definitie in een sterkere positie terecht komt en de relatie "domineert" (cf. sectie 2), is echter nog niet helemaal zeker. In elk geval is de medewerker absoluut de professionele expert die de bezoeker kan helpen met diens vragen. Anderzijds wordt de medewerker vanuit zijn rol als gemeente-beambte ook geacht antwoord te bieden op de vragen van de bezoekers. Aangezien de bezoekers dit in principe ook weten, kan dit de relatie tussen beide gesprekspartners weer wat meer in evenwicht brengen. En ten slotte kunnen we ook stellen dat de medewerker van een toerismekantoor ook wel fungeert als uithangbord van de stad waarvoor hij werkt, waardoor de aard van zijn interacties een impact zou kunnen hebben op het imago van de stad die die de bezoekers als toeristen aandoen. Deze rol zou de medewerker er in principe toe moeten aanzetten om op een geëngageerde (meer dan beleefde) manier in interactie te treden met de

⁶ Een bespreking van de twijfelgevallen komt aan bod in de resultatensectie (Sectie 5)

bezoeker, van wie dit niet per sé verwacht wordt. We komen hier in de discussiesectie (sectie 6) op terug.

5. Resultaten

In deze sectie behandelen we eerst de openings- en afsluitrituelen (secties 5.1 en 5.2), en daarna nemen we de conversationele routines van de openingsfase (sectie 5.3) en de afsluitfase (sectie 5.4) onder de loep.

5.1. Openingsrituelen

In de beschrijving van de openings- en afsluitrituelen bekijken we in de eerste plaats uit welke rituele taaldaden ze zijn opgebouwd (5.1.1) en op welke manier deze vaakst gecombineerd worden tot een aantal prototypische patronen (5.1.2). Daarna zoomen we in op een aantal varianten en specifieke situaties (5.1.3).

5.1.1. Rituele taaldaden

De meest voorkomende taaldaden in het openingsritueel zijn begroetingen door medewerkers en bezoekers, enerzijds, en uitingen van beschikbaarheid door de medewerkers, anderzijds. Begroetingen worden gedefinieerd als ‘access rituals’ door Goffman (1971). Ze hebben enerzijds als functie om ‘de deelname aan het gesprek wederzijds te ratificeren’ (Mazeland 2003: 230). Anderzijds hebben ze ook een relationele functie omdat ze, vooral tussen mensen die elkaar niet kennen, onzekerheid rond het sociale contact wegnemen (Firth 1972). Uitingen van beschikbaarheid door de medewerker, zoals *wat kan ik voor u doen?*, reduceren op een nog explicietere manier de mogelijke onzekerheid van de bezoeker en brengen die in een comfortabele positie om het (informatie)verzoek te uiten.

Tabel 1 geeft voor elk van deze taaldaden weer hoe frequent ze in de gesprekken voor beide regio’s voorkomen. De cijfers worden meteen in percentages uitgedrukt omdat het aantal geanalyseerde gesprekken telkens net op 100 ligt. Waar nuttig, geven we ook de resultaten van de chi²-test weer⁷.

	Volledig corpus	Nederland	Vlaanderen	p-waarde, chi2-test
Begroeting MW	79%	79%	79%	-
Begroeting BZ	66%	73%	59%	p < 0,05
Beschikbaarheid MW	28%	48%	8%	p < 0,0001

Tabel 1 – Recurrente taaldaden in de openingsfase van het gesprek

Zoals blijkt uit tabel 1, ligt de frequentie van het aantal begroetingen door medewerkers (MW) in beide regio’s erg hoog: zowel in Vlaanderen als in Nederland begroeten medewerkers bezoekers in 79% van de gesprekken. Ook bezoekers (BZ) formuleren in de meerderheid van de gevallen een begroeting, maar hier observeren we een eerste significant verschil tussen de regio’s: in Nederland komen begroetingen door BZs in 73% van de interacties voor, terwijl dat percentage op 59% ligt voor de Vlaamse BZs (p= 0,037).⁸

⁷ De p-waarde geeft weer of de geobserveerde verschillen tussen beide sub-corpora statistisch significant zijn. De minimumgrens die traditioneel gehanteerd wordt, ligt op 0,05: p-waarden kleiner dan 0,05 geven aan dat er weinig kans is dat de resultaten aan het toeval toegeschreven dienen te worden.

⁸ In 9 gesprekken (van de 200) verspreid over de 6 toerismekantoren is er ook een begroeting door een tweede bezoeker, die de eerste vergezelt en in 7 gevallen begroet ook een andere medewerker de bezoeker. Omdat dit aantal zo laag ligt, nemen we deze data niet op in deze studie.

Een tweede significant verschil tussen beide corpora doet zich voor met de uiting van de beschikbaarheid door de medewerker (bv. *kan ik u helpen?*). Vlaamse medewerkers uiten slechts in 8% van de gesprekken hun beschikbaarheid om de bezoeker te woord te staan terwijl Nederlandse medewerkers dat in 48% van de gesprekken doen ($p < 0,01$).

Zoals gezegd, bestudeerden we ook in welke mate de gemiddelden per regio eventueel bepaalde verschillen tussen kantoren maskeren. Voor de openingsfase van het gesprek stelden we zo vast dat alleen voor de begroeting door de medewerkers de resultaten voor de verschillende kantoren wat verder uit elkaar liggen.⁹ In Nederland varieert het aantal begroetingen door de MW van 90,3% (kantoor A) tot 68,3% (kantoor C) (met 82,1% voor kantoor B), maar dit verschil haalt de significantiedrempel niet ($p = 0,067$). In Vlaanderen varieert het aandeel begroetingen zelfs van 60% (kantoor F) tot 96,7% (kantoor D) (met 80% voor kantoor E) en hier zijn de verschillen tussen de kantoren wel significant ($p < 0,01$).

5.1.2. Opbouw van het openingsritueel

Zoals voorgaande cijfers al laten vermoeden, vertoont ook de samenstelling van het openingsritueel in beide regio's belangrijke verschillen. Tabel 2 biedt, per regio en in dalende volgorde van frequentie, een overzicht van de geattesteerde combinaties van de drie taaldaden (begroeting MW en BZ, beschikbaarheid MW), zonder meteen rekening te houden met de volgorde waarin die voorkomen.

Ranking	Nederlands corpus	%	(VL)	Vlaams corpus	%	(NL)
1.	Begroeting MW – Begroeting BZ	36	(50)	Begroeting MW – Begroeting BZ	50	(36)
2.	Begroeting MW – Begroeting BZ – Beschikbaarheid MW	29	(1)	Begroeting MW	26	(9)
3.	Beschikbaarheid MW	10	(1)	Afwezigheid van de 3 taaldaden	12	(3)
4.	Begroeting MW	9	(26)	Begroeting BZ – beschikbaarheid MW	4	(4)
5.	Begroeting MW – Beschikbaarheid MW	5	(2)	Begroeting BZ	4	(4)
6.	Begroeting BZ – Beschikbaarheid MW	4	(4)	Begroeting MW – Beschikbaarheid MW	2	(5)
7.	Begroeting BZ	4	(4)	Begroeting MW – Begroeting BZ – Beschikbaarheid MW	1	(29)
8.	Afwezigheid van de 3 taaldaden	3	(12)	Beschikbaarheid MW	1	(10)

Tabel 2 – Combinaties geattesteerde taaldaden in het openingsritueel (Yates' χ^2 : 44,486, Yates' $p < 0,0001$)

Zo zien we dat het meest frequente openingsscenario in beide corpora bestaat uit wederzijdse begroetingen van medewerker en bezoeker: 36% van de interacties in Nederland en 50% in Vlaanderen beantwoorden aan dit scenario. Voor het overige toont de tabel vooral een erg verschillende verdeling

⁹ Voor de begroetingen door de BZ zijn de resultaten per stad zeer vergelijkbaar (met een p-waarde van 0,799 voor Nederland en 0,56 voor Vlaanderen). Dit is ook het geval voor de uiting van de beschikbaarheid door de MW ($p = 0,515$ in Nederland; Yates' $p = 0,161$ in Vlaanderen).

van de scenario's over beide corpora.¹⁰ Voor de Nederlandse data valt op dat 29% van de openingsrituelen de drie taaldaden bevatten, terwijl dit slechts in 1% van de Vlaamse interacties het geval is. De Vlaamse data tonen dan weer dat het openingsritueel erg kort kan zijn (slechts één taaldaad in 31% van de gevallen) en vaak enkel door de medewerker gerealiseerd is (26% van de interacties bevatten enkel een begroeting door de MW) of zelfs afwezig blijft: in 12% van de gevallen begint de transactionele fase (*in casu* de vraag van de bezoeker) zonder een van de drie typische taaldaden, wat een behoorlijk hoog aandeel is in vergelijking met de 3% van de Nederlandse gesprekken.

Als we ook de volgorde bekijken waarin de verschillende taaldaden worden geuit, dan komt hieruit vooral naar voren dat het in beide regio's de medewerker is die in het grootste gedeelte van de interacties als eerste het woord neemt: dat is zo in 73% van de Nederlandse en in 62% van de Vlaamse service encounters.¹¹ Voor het overige leveren deze data niet meteen belangrijke verschillen op met de resultaten die weergegeven zijn in tabel 2. Voor Nederland blijkt nu het scenario 'Begroeting MW – begroeting BZ – beschikbaarheid MW' (voorbeeld 1) het meest frequente te zijn:

- BZ: Goeiemorgen
(1) MW: ~~Goeiemorgen~~ Kan ik u ergens mee helpen mevrouw?
(Kantoor A, gesprek 8)

Het wordt meteen gevolgd door het scenario waarin eerst medewerker en daarna bezoeker groeten. In de Vlaamse kantoren blijft dit scenario het meest voorkomende scenario.

5.1.3. Variatie op de thema's

In de voorgaande sectie gingen we vooral op zoek naar de belangrijkste patronen die zich voordoen in de openingsfase van de interacties in de toerismekantoren. In dit deeltje bekijken we eerst van naderbij de gesprekken waarin geen enkele van de prototypische taaldaden voorkomt (a) en gaan we daarna dieper in op een aantal scenario's die buiten de prototypische patronen vallen (b).

a) Afwezigheid van het klassieke taaldaden

We zagen dat in de Vlaamse toerismekantoren de prototypische taaldaden in 12% van de interacties ontbreken; in Nederland komt dit slechts in 3% van de gesprekken voor ($p < 0,05$). Toch betekent dit niet altijd dat de bezoekers meteen met de deur in huis vallen en hun vraag om info of hun verzoek (voor de aankoop van een plannetje bijvoorbeeld) zonder inleiding stellen. In Nederland wordt het openingsritueel in één gesprek vervangen door 'small talk' (zie punt b) hieronder). In de twee andere gevallen wordt de eigenlijke vraag voorafgegaan door een 'preface' (Kerbrat-Orecchioni 2008): *mag ik wat vragen?; even een vraagje meneer*. Ook in Vlaanderen is er in 3 van de 12 gesprekken zonder klassieke openingsfase een 'preface'. Daarnaast zijn er 3 gesprekken waarbij de bezoekers meteen aanknopen bij het vorige gesprek: *Ja, hetzelfde eigenlijk, Wij willen ook..., Ik had ook graag....* Dit gebeurt vooral op een druk moment in de toerismekantoren. Tijdens de andere helft van de

¹⁰ In dit geval maakten we geen statistische berekeningen van de verdeling van de verschillende scenario's over de verschillende steden binnen elke regio omdat de absolute cijfers per categorie te laag uitvallen.

¹¹ In Vlaanderen is er wel één kantoor waar de MW minder vaak het voortouw neemt in het gesprek (kantoor F: 43,3% van de gesprekken worden geopend door de MW, tegenover 83,3% in kantoor D en 60% in kantoor E). In dit kantoor is net ook het aantal begroetingen door de MW het laagst. Dit is niet zo verwonderlijk aangezien BZs dan na de begroeting meteen overgaan tot het stellen van hun vraag.

gesprekken (6 van de 12) stelt de BZ toch meteen zijn vraag, zonder inleiding en zonder dat hier een specifieke verklaring voor handen ligt.

b) Uitbreiding van het openingsritueel

In sommige gevallen is het openingsritueel uitgebreider dan de resultaten uit de voorgaande sectie laten vermoeden. Zo komt het soms voor (3 Vlaamse gesprekken, 4 Nederlandse), zoals in voorbeeld (2), dat er, behalve de uitwisseling van de eigenlijke begroetingen ('goedemiddag' – 'goedemiddag') nog een uiting is die hetzij als oproep tot beschikbaarheid (Mazeland 2003: 230) van de medewerker, hetzij als een extra (of eerste) begroeting geïnterpreteerd kan worden¹²:

MW: Goedemiddag

BZ: Goedemiddag (.) hebben jullie misschien ook een klein kaartje van [naam stad]¹³

(2) BZ: (kantoor C, gesprek 22)

In de Nederlandse kantoren wordt het openingsritueel in 4 gesprekken ook vrijer ingevuld, hetzij omdat er een deeltje 'small talk' toegevoegd wordt, hetzij omdat een vorm van small talk het prototypische openingsritueel vervangt. In de Vlaamse kantoren doet zich dit geen enkele keer voor. In de Nederlandse kantoren hebben de participanten het zo in twee gesprekken over het tijdstip van de dag, één keer gaat het om de plaats waar ze zich bevinden en in één gesprek bespreken BZ en MW de drukte van de stad en in het bureau vooraleer de MW haar beschikbaarheid uit:

(3) BZ: Wat is het hier stil
MW 1: [Ja], het is hier echt

MW 2: [Ja]

MW 1: Ja, [ik hoorde dat het bij overal euh heel] druk is en hier is het heel rustig

BZ: [oh, (x)]

MW 2: Ja, is eigenlijk (x)

BZ: [Ja]

MW 1: [Ja]

MW 2: wij vinden het altijd heel gezellig als er veel mensen komen

BZ: en [normaal] voor deze dagen denk ik [toch]

MW 1: [ja] [ja]

BZ: [maar het is te koud misschien], de mensen

MW 2: [Ja, dat dachten wij dus ook]

MW 1: Ja, nee, [ah, goed]

MW 2: [Maar ze zullen toch hun] boodschappen moeten doen

MW 1: Maar mag ik u misschien helpen?

(kantoor C, gesprek 13)

¹² De precieze interpretatie is niet meteen af te leiden uit de audio-opnames alleen; uit videobeelden zou eventueel kunnen blijken of de eerste uiting gebeurt door de bezoeker op het moment dat de medewerker de bezoeker bijvoorbeeld niet in het vizier heeft.

¹³ In dit voorbeeld lijkt het erop alsof de formele begroeting door de tweede participant de eerste ertoe aanzet om nog eens op een formele manier de begroeting te herhalen. In een vervolgonderzoek zullen we nagaan in welke mate meer algemeen informele begroetingen door de ene deelnemer beantwoord worden door informele dan wel formele begroetingen door de andere deelnemer.

5.2. Afsluitrituelen

Zoals eerder beschreven (Márquez-Reiter & Placencia 2004, Kerbrat-Orecchioni 2005, Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2008, Félix-Brasdefer 2015) wordt het einde van het gesprek meestal ingeleid door een of meerdere 'pre-afsluiters' of 'pre-closing items' (Mazeland 2003), i.e. markeerders, zoals *ok* of *goed* die te kennen geven dat het gesprek afgesloten kan worden. Ook in de Nederlandse en de Vlaamse toerismekantoren is dat zo. In beide regio's is het in de meeste gevallen de bezoeker die als eerste aangeeft dat het gesprek ten einde loopt (of mag lopen): dat is zo in 52 van de 58 Nederlandse gesprekken met pre-afsluiters (89,7%) en in 61 van de 84 Vlaamse gesprekken met pre-afsluiters (72,6%). In Vlaanderen ligt het aantal gesprekken waarin een pre-afsluiter voorkomt met 84% een stuk hoger dan in Nederland (58%) ($p < 0,001$), maar dit verschil wordt ten dele verklaard door verschillen die betrekking hebben op de aard van de interactie, meer bepaald op de vraag of er al dan niet een aankoop gebeurt in het gesprek (bv. wandelgids, tickets voor een evenement, VVV-bonnen...).¹⁴

In de eigenlijke afsluitfase worden vaak prototypische taaldaden gebruikt, zoals afscheidsgroeten, afsluitende bedankingen (voor het geheel van de interactie), wensen en uitingen die verwijzen naar een weerzien (Márquez-Reiter & Placencia 2004, Kerbrat-Orecchioni 2005, Félix-Brasdefer 2015). Hierna brengen we de afsluitfase voor de Nederlandse en de Vlaamse toerismekantoren in kaart: eerst bespreken we in detail de belangrijkste rituele taaldaden die voorkomen in de effectieve afsluitfase (5.2.1) en daarna gaan we, net als voor de openingsfase, kort in op een aantal varianten en specifieke situaties (5.2.2).

5.2.1. Rituele taaldaden in de eigenlijke afsluitfase

Net als in andere (culturele) settings, zijn de belangrijkste rituele taaldaden die in de Vlaamse en Nederlandse toerismekantoren voorkomen, afscheidsgroeten, wensen en afsluitende bedankingen. Daarnaast noteerden we ook het antwoord van de medewerker op de bedanking van de bezoeker als een recurrente taaldaad.

Voor een aantal conversationele routines is het op het eerste gezicht minder duidelijk tot welke taaldaad ze behoren. Zo is het *a priori* niet helemaal duidelijk of *tot ziens* bedoeld is als afscheidsgroet of als een verwijzing naar een weerzien. Omdat het in toerismekantoren in wezen niet te verwachten is dat bezoekers vaker dan één keer het kantoor bezoeken, kunnen we wellicht aannemen dat *tot ziens* eerder als afscheidsgroet bedoeld is. We opteren er dan ook voor om *tot ziens* samen te nemen met de andere groeten. Slechts in één voorbeeld wordt *tot ziens* in een uitgebreidere sequens gebruikt (*graag tot ziens hé*) en is het wel duidelijk dat de medewerker een verwijzing maakt naar een weerzien. Omdat het dus slechts om één enkele instantie gaat, beschouwen we het verwijzen naar een weerzien in het corpus van de Nederlandse en Vlaamse toerismekantoren niet als een rituele taaldaad. Ook de uiting *goed(i)emiddag* is enigszins ambigu wat zijn exacte functie in het afscheidsritueel betreft. Net als in de opening van het gesprek kan deze 'routine' in de afsluitfase als

¹⁴ In het Nederlandse corpus vindt er vaker een aankoop plaats (53%) dan in het Vlaamse. Gesprekken zonder aankoop bevatten in de overgrote meerderheid van de gevallen pre-afsluiters (87% in Nederland en 93,2% in Vlaanderen). In gesprekken met aankoop daalt het aandeel gesprekken met typische pre-closing devices in beide regio's. Dit kan wellicht verklaard worden door het feit dat het beëindigen van de aankoop, meer bepaald het betalen, de afgifte van het gekochte product en het uiten van *alstublieft* en bedankingen die daarmee gepaard gaan, op zich al aanduiden dat het gesprek z'n einde nadert, waardoor het gebruik van pre-afsluiters minder noodzakelijk lijkt. In Nederland is het aandeel pre-afsluiters met 32,1% (i.e. 17 van 53 gesprekken) nog een pak lager ($p < 0,05$) dan in Vlaanderen, waar het percentage toch nog op 59,3% ligt (i.e. 16 op 27 gesprekken met aankoop). In vervolgonderzoek zullen we de 'pre-closing ronde' (Mazeland 2003) meer in detail bekijken.

groet fungeren als hij met weinig nadruk wordt uitgesproken. Anderzijds komt het geregeld voor dat *goed(i)emiddag* gecombineerd wordt met *nog (hé)* (bv. *goeiemiddag nog hé*). In die gevallen wordt de markeerder met veel meer nadruk uitgesproken én met een futurale oriëntatie (cf. *nog*), waardoor we hem als wens geanalyseerd hebben. Ten slotte bleek het ook niet altijd evident om een onderscheid te maken tussen bedankingen die betrekking hebben op het gesprek als geheel en andere types bedankingen, zoals bij de afgifte van het aangekochte product of als antwoord op een wens (bv. *nog een prettige dag – dank u*). We opteerden er hier voor om twijfelgevallen mee in de tellingen op te nemen. Tabel 3 geeft voor beide regio's de frequenties weer van de centrale rituele taaldaden:

	Volledig corpus	Nederland	Vlaanderen	p-waarde, chi ² -test
Medewerker				
Wens	48%	69%	27%	< 0,0001
Afscheidsgroet	53%	45%	60%	< 0,05
Afsluitende bedanking	10%	4%	16%	< 0,01
Antwoord op bedanking van BZ	34%	27%	41%	-
Bezoeker				
Afsluitende bedanking	70%	60%	79%	< 0,01
Afscheidsgroet	37%	46%	28%	< 0,01
Wens	11%	14%	7%	0,11

Tabel 3 – Recurrente taaldaden in de afsluitfase van de interactie

a) Over beide corpora heen zien we zo dat de **afsluitende bedanking** door de bezoeker de meest frequente taaldaad is: gemiddeld komt die in 70% van de gesprekken voor. Het contrast met de medewerker is groot (slechts in 10% van alle gesprekken bedankt die de bezoeker), maar dit hoeft uiteraard niet te verwonderen aangezien het in de toerismekantoren, in tegenstelling tot handelszaken, de bezoeker is die de belangrijkste begunstigde is. Medewerkers beantwoorden dan weer wel geregeld de bedanking door de bezoeker met een uiting als *graag gedaan* of *alstublieft*. Over beide corpora heen komt deze taaldaad in 34% van de gesprekken voor.

Bekijken we de data vanuit een vergelijkend perspectief, dan valt op dat in de Vlaamse kantoren zowel de bezoekers als de medewerkers significant vaker een bedanking uiten dan in de Nederlandse kantoren: Vlaamse bezoekers danken medewerkers in bijna 80% van de gevallen, tegenover 60% in de Nederlandse, en ook Vlaamse medewerkers danken toch in 16% van de gesprekken de bezoeker op het einde van het gesprek, tegenover slechts 4% voor de Nederlandse medewerkers.

Net zoals voor de openingsrituelen onderzochten we ook hier telkens of de resultaten van de drie kantoren per regio onderling significant van elkaar afwijken en zo eventueel een impact hebben op de resultaten voor de regio's. Voor de drie taaldaden – bedanking MW, bedanking BZ, antwoord MW op bedanking BZ – konden we hier geen significante verschillen vaststellen.

b) Ook de **afscheidsgroet** is een frequente taaldaad in beide corpora, maar medewerkers (53%) en bezoekers (37%) groeten gemiddeld minder vaak in de afsluitfase dan in de opening van het gesprek, waar we gemiddelde percentages van 79% voor de MW en 66% voor de BZ noteerden. In Vlaanderen is de afscheidsgroet de belangrijkste taaldaad bij de medewerkers en Vlaamse MWs uiten ook significant vaker (60%) een afscheidsgroet dan Nederlandse (45%, $p < 0,05$). Vlaamse bezoekers daarentegen groeten veel minder frequent (28%) dan de Nederlandse (46%) de medewerker op het

einde van het gesprek ($p < 0,01$). Dit is een verschil dat we ook in de openingsfase van het gesprek vaststelden. Dit resultaat moeten we echter enigszins nuanceren omdat het lagere gemiddelde voor Vlaanderen vooral beïnvloed wordt door de resultaten uit een van de kantoren (kantoor E), waar het percentage afscheidsgroeten door de BZ slechts op 12,5% ligt, terwijl in beide andere de BZs respectievelijk in 33,3% (kantoor D) en in 43,3% (kantoor F) van de gesprekken de MW groeten.¹⁵

c) Bekijken we ten slotte de **wensen**, dan zien hier in de eerste plaats dat die een veel minder frequente taaldaad zijn bij de bezoekers (gemiddeld 11%) dan bij de medewerkers (gemiddeld 48%). Net als bij de bedankingen hoeft ook dit resultaat echter niet te verwonderen als we weten dat bezoekers, anders dan medewerkers, vaak in ontspanningsmodus zijn. In tegenstelling tot bedankingen, valt dan weer op dat wensen in de Nederlandse kantoren duidelijk een belangrijkere taaldaad zijn dan in de Vlaamse. Bij de Nederlandse medewerkers komen wensen zelfs als de meest frequente afsluiter naar voren, met 69% van de gesprekken, tegenover slechts 27% van de gesprekken in Vlaanderen ($p < 0,001$). Ook hier moeten we deze regionale resultaten voor Vlaanderen licht nuanceren omdat ook hier kantoor E (net als bij de afsluitende begroetingen) met een erg laag percentage wensen (7,5%) sterk afwijkt van beide andere kantoren, zoals blijkt uit tabel 4b. Ook zien we dat de afstand tussen het Nederlandse kantoor B (53,6% wensen) en het Vlaamse kantoor F (43,3% wensen) relatief klein wordt (en niet meer significant is, $p = 0,43$), maar toch blijkt dat de Nederlandse MWs in de drie kantoren duidelijk vaker een wens uiten dan de Vlaamse MWs:

Nederland	Aandeel wensen
kantoor A	90,3%
kantoor B	53,6%
kantoor C	63,4%

Tabel 4a – Aandeel wensen MW, Nederland
($p < 0,01$)

Vlaanderen	Aandeel wensen
kantoor D	36,6%
kantoor E	7,5%
kantoor F	43,3%

Tabel 4b – Aandeel wensen MW, Vlaanderen
($p < 0,01$)

5.2.2. Opbouw van de afsluitfase

Ook voor de afsluitfase onderzochten we op welke manieren de rituele taaldaden gecombineerd voorkomen in beide regio's. Om het geheel wat overzichtelijk te houden, bespreken we hierna de scenario's voor medewerkers (a) en bezoekers (b) apart. We ordenden echter ook alle geattesteerde scenario's voor medewerkers en bezoekers samen en vonden zo dat voor beide regio's het meest frequente scenario voor beide regio's identiek is. Het bestaat uit de combinatie 'bedanking bezoeker – antwoord medewerker op bedanking bezoeker'¹⁶:

(4) MW: Hallo

BZ: Hallo

BZ: Euh, waar kan je ook weer een fiets huren?

MW: In het station, als u hier naar rechts gaat en dan het station inloopt en dan meteen links naar beneden de trap af

BZ: Oké, ja, **dank je [wel]**

MW: **[(lacht)], alsjeblieft**

¹⁵ De verschillen tussen de Vlaamse kantoren zijn significant ($p = 0,013$). De Nederlandse gemiddelden liggen daarentegen dicht bij elkaar: 38,7% voor kantoor A; 53,6% voor kantoor B en 46,3% voor kantoor C.

¹⁶ Anders dus dan wat Félix-Brasdefer (2015) vaststelde in de Mexicaanse en Amerikaanse delicatessenafdelingen in supermarkten, waar wederzijdse bedankingen de meest voorkomende afsluiting uitmaken.

(kantoor B, gesprek 60)

Dit scenario komt echter slechts 12 maal voor in Vlaanderen en 7 maal in Nederland. Daarnaast bekeken we ook welke van beide participanten het vaakst het initiatief neemt om het eigenlijke afscheidsritueel in te zetten. In beide regio's is het de bezoeker die het vaakst de afsluitfase start, maar in Vlaanderen gebeurt dat nog vaker (77%) dan in Nederland (53%).

a) Compositie afscheidsritueel medewerkers

Zoals blijkt uit tabel 5, leiden de theoretische combinatiemogelijkheden van de vier centrale taaldaden (afheidsgroeten, wensen, bedankingen, antwoord op bedankingen) tot 13 verschillende scenario's die duidelijk erg verschillend verdeeld zijn over beide corpora. Voor de vijf meest frequente scenario's voor elke regio levert de χ^2 -test p-waarden op die duidelijk de significantiedrempel van 0,01 halen.¹⁷

Ranking	NL corpus - Medewerker	%	(VL)	Vlaams corpus - Medewerker	%	(NL)
1.	Groet – wens	29	(11)	Antwoord op bedanking BZ	22	(10)
2.	Wens	23	(3)	Groet	18	(8)
3.	Wens – antwoord op bedanking BZ	11	(0)	Afwezigheid centrale taaldaden	12	(9)
4.	Antwoord op bedanking BZ	10	(22)	Groet – wens	11	(29)
5.	Afwezigheid centrale taaldaden	9	(12)	Groet – wens – antwoord op bedanking BZ	9	(3)
6.	Groet	8	(18)	Groet – bedanking	9	(1)
7.	Groet – wens – antwoord op bedanking BZ	3	(9)	Groet – antwoord op bedanking BZ	9	(3)
8.	Groet – antwoord op bedanking BZ	3	(9)	Groet – wens – bedanking	4	(1)
9.	Wens – bedanking	2	(0)	Wens	3	(23)
10.	Groet – wens – bedanking	1	(4)	Bedanking	2	(0)
11.	Groet – bedanking	1	(9)	Bedanking – antwoord op bedanking BZ	1	(0)
12.	Bedanking – antwoord op bedanking BZ	0	(1)	Wens – bedanking	0	(2)
13.	Bedanking	0	(2)	Wens – antwoord op bedanking BZ	0	(11)

Tabel 5 - Combinaties geattesteerde taaldaden in het afsluiteritueel van de medewerkers

In de Nederlandse data valt ook meteen opnieuw de centrale rol op die de wens bij de medewerkers vervult: de wens verschijnt telkens in de drie meest frequente scenario's voor de Nederlandse medewerkers en ook als er maar één taaldaad verricht wordt, dan is het in de meeste gevallen de wens (23%). In de Vlaamse kantoren noteren we dat de twee meest frequente patronen slechts uit één taaldaad bestaan: in 21% van de gesprekken beperkt de MW zich tot het beantwoorden van de bedanking door de BZ en in 18% uit de MW alleen een afscheidsgroet. De derde plaats wordt zelfs ingenomen door het scenario waarin geen enkele van de rituele taaldaden geuit wordt (in 13% van de

¹⁷ Voor de 5 meest frequente scenario's in de Nederlandse kantoren levert de χ^2 -berekening een p-waarde op van 0,00000134 ($\chi^2= 32,762$); Voor de 5 meest frequente scenario's in de Vlaamse kantoren ligt de p-waarde op 0,00087 ($\chi^2= 18,769$).

gesprekken, maar dit betekent niet noodzakelijk dat er helemaal geen vorm van afsluiting is, cf. *infra*). Vlaamse MWs blijken anderzijds iets vaker dan Nederlandse 3 taaldaden te combineren (begroeting, wens, antwoord op bedanking BZ) en het aantal gesprekken met meer dan één afsluiter ligt ook iets hoger in Vlaanderen (43%) dan in Nederland (40%). Ten slotte valt ook de aanwezigheid van de afsluitende bedanking door de MW in Vlaanderen op, die vaak in combinatie met andere taaldaden geuit wordt.

b) Compositie afscheidsritueel bezoekers

Tabel 6 geeft, nu voor de bezoekers, weer op welke manier de drie belangrijkste taaldaden in beide regio's met elkaar gecombineerd worden. Hoewel in dit geval de volgorde van voorkomen van de verschillende scenario's bijna volledig gelijkloopt over beide corpora, zien we ook hier dat de verdeling van de 5 meest frequente scenario's over beide corpora significant verschillend is ($p < 0,01$). Dit significante verschil is vooral toe te schrijven aan de dominante rol van de afsluitende bedanking in Vlaanderen: in 53% van de gevallen is dat de enige taaldaad die de bezoeker verricht in het afsluitritueel, terwijl dat slechts in 29% van de gesprekken in Nederland het geval is. In Nederland zijn afscheidsgroet en bedanking door de bezoeker wat meer in evenwicht. De afscheidsgroet komt ook voor als enige taaldaad in 13% van de gesprekken en ze wordt ook frequenter gecombineerd met de andere taaldaden (met de bedanking in 25%, met de wens in 5%, met de bedanking en de wens in 3% van de gesprekken). In Nederland ligt het aantal gesprekken waar de bezoeker geen enkele taaldaad uit iets hoger (19%) dan in Vlaanderen (14%). De combinatie van de drie taaldaden komt in beide regio's erg weinig voor (3% in Nederland, 1% in Vlaanderen).

Ranking	NL corpus - Bezoeker	%	(VL)	Vlaams corpus - Bezoeker	%	(NL)
1.	Bedanking	29	(53)	Bedanking	53	(29)
2.	Groet – bedanking	25	(21)	Groet – bedanking	21	(25)
3.	Afwezigheid 3 taaldaden	19	(14)	Afwezigheid 3 taaldaden	14	(19)
4.	Groet	13	(5)	Groet	5	(13)
5.	Groet – wens	5	(1)	Wens – bedanking	4	(3)
6.	Groet – wens – bedanking	3	(1)	Groet – wens – bedanking	1	(3)
7.	Wens – bedanking	3	(4)	Groet – wens	1	(5)
8.	Wens	3	(1)	Wens	1	(3)

Tabel 6 - Combinaties geattesteerde taaldaden in het afsluitritueel van de bezoekers

5.2.3. Variaties op het afscheidsritueel

In de voorgaande sectie bekeken we enkel de zeven hoofdtaaldaden van het afsluitritueel, zoals die door de bezoeker en de medewerker worden geuit. Deze analyse geeft echter geen volledig zicht op de afsluitfase van de interacties in de toerismekantoren. In de eerste plaats stellen we vast dat afsluitrituelen veel meer variatie vertonen dan openingsrituelen en dat de sequentiële opbouw ervan erg verscheiden is. Uiteraard komt dit deels doordat het aantal theoretische combinatiemogelijkheden van de 4 taaldaden van de MW en de 3 taaldaden van de BZ al erg hoog is. Maar er is meer. Zo komt het geregeld voor dat ook andere bezoekers (die de eerste vergezellen) of medewerkers tussenkomen of dat het afscheidsritueel in meerdere fases verloopt.¹⁸ In een aantal gesprekken komen er, naast wat

¹⁸ Dit laatste gebeurt vaker in Vlaanderen (17 gesprekken) dan in Nederland (6 gesprekken).

we de hoofdtaaldaden noemden, ook nog andere rituelen voor, zoals small talk. Op die manier noteerden we tot 74 verschillende scenario's in het Nederlandse corpus en 72 in het Vlaamse. Hierna bekijken we eerst van naderbij de gevallen waarin geen van de klassieke afsluitende taaldaden voorkomt (a.). Daarna bespreken we kort de situaties waarin andere rituelen voorkomen dan de hoofdtaaldaden (b.).

a) Afwezigheid van rituele taaldaden in de eigenlijke afsluiting

Zowel in Vlaanderen als in Nederland is het aantal gesprekken zonder eenn van de rituele afsluitende taaldaden erg laag: in elk van beide regio's komt het slechts 4 maal voor. In 7 gesprekken gaat het om situaties waarin het beëindigen van de aankoop meteen ook het einde van het gesprek vormt. In die gevallen uit de bezoeker wel een bedanking als die zijn aankoop in ontvangst neemt, maar in tegenstelling tot andere gesprekken (met of zonder aankoop, waar soms meerdere bedankingen geuit worden), volgen er geen afsluitende bedankingen of andere afsluitende taaldaden meer. In het andere geval verlaten de bezoekers het toerismebureau niet meteen na de interactie, wat kan verklaren waarom de pre-afsluiters niet meer gevolgd worden door een van de afsluitende taaldaden.

b) Andere vormen van 'relational talk'

In een aantal gesprekken blijft het afscheidsritueel niet beperkt tot het uiten van een aantal min of meer sterk geritualiseerde taaldaden, maar bevat het ook andere vormen van 'relational talk'. Net zoals in het openingsritueel, doet dit zich iets vaker voor in de Nederlandse kantoren (13 gesprekken) dan in de Vlaamse (5 gesprekken). In de Nederlandse kantoren nemen bezoekers (7) en medewerkers (6) ongeveer even frequent het initiatief. In een paar gesprekken is er echt sprake van 'small talk', wanneer de medewerker en de bezoeker het hebben over de drukte in de stad en in het toerismebureau (1 gesprek) of over het weer (3 gesprekken):

(5) BZ: 't is fris

MW: ja, dat geloof ik, het ziet er zo mooi uit als het zonnetje schijnt,
[maar als je nu eenmaal bui]ten bent, dan euh

BZ: [ja]

BZ: ja

MW: krijg je toch weer een klap

BZ: we zijn verwend

MW: (lacht) [da's waar]

BZ: [dag]

MW: dag (lacht)

(kantoor B, gesprek 54)

In 1 gesprek vertelt de bezoeker ook iets persoonlijks, namelijk dat hij vroeger nog op internaat gezeten heeft in de stad en in een ander gesprek vraagt de medewerker meer aan de bezoekers over hun uitstap naar de stad. Andere elementen van relational talk die ook in het Nederlandse corpus voorkomen, zijn het maken van grapjes (5 gesprekken), het geven van een mening (1 gesprek) of het proberen goedmaken van iets (1 gesprek).

In het Vlaamse corpus is het telkens de bezoeker die het initiatief neemt. Hier krijgen we 2 gesprekken met small talk en 3 gesprekken waarbij de bezoeker een grapje maakt of waarbij er veel gelachen wordt.

5.3. Conversationele routines in de openingsfase van het gesprek

Hier bekijken we de pragmalinguïstische uitdrukkingen die gehanteerd worden in het begroetingsritueel door medewerker (5.3.1) en bezoeker (5.3.2) en in de uiting van de beschikbaarheid door de medewerker (5.3.3). Onze aandacht gaat hierbij, in navolging van eerder onderzoek (bv. Márquez-Reiter & Placencia 2004, Kerbrat-Orecchioni 2001, 2005), vooral naar elementen die van belang kunnen zijn voor de interpretatie op het vlak van de interpersoonlijke relatie tussen de gesprekspartners.

5.3.1. Begroetingen door medewerkers

Voor het begroetingsritueel maken medewerkers gebruik van een aantal sterk geconventionaliseerde uitdrukkingen, al dan niet gevolgd door de aanspreking *mevrouw, meneer*. In beide corpora komt de aanspreekvorm niet zo vaak voor: in de Vlaamse kantoren is dat het geval in 10 van de 79 interacties (13%) met een begroeting door de MW en in de Nederlandse kantoren in 8 op de 79 interacties (10%).

De begroetingen zelf kunnen geuit worden door taalelementen die enkel een begroetende functie hebben: het neutrale *dag (mevrouw/meneer)*, of de informele uitdrukkingen *hallo, hai* en *hey*. Daarnaast vinden we een groot aantal begroetingen die letterlijk genomen de betekenis hebben van een wens: *goeiedag, goeiemorgen, goeiemiddag*. Als variant op *goeiedag, goeiemorgen, goeiemiddag* krijgen we ook nog *goededag, goedemorgen* en *goedemiddag*. In twee interacties gaat de uiting *goed/i/emorgen* vergezeld van het onbepaalde lidwoord *een (een goeiemorgen)*. Hoewel deze uitdrukkingen dus gebruikt worden om de bezoeker te begroeten, kunnen ze nog iets van hun oorspronkelijke betekenis behouden, op voorwaarde dat ze met voldoende nadruk worden uitgesproken. Zonder een gedetailleerde prosodische analyse gemaakt te hebben, kunnen we toch een onderscheid maken tussen verschillende prosodische patronen die de interpretatie van de markeerders in een bepaalde richting stuurt:

- (i) *Goeiedag* wordt in de meeste gevallen op een erg snelle manier uitgesproken, zonder beklemtoning van een van de morfemen/lettergrepen en met een licht neerwaartse intonatie op *dag*. De doffe *-e* is in heel wat gevallen ook nauwelijks hoorbaar, wat betekent dat we van een zekere fonologische attritie (Lehmann 1995 (1982)) kunnen spreken. In die gevallen wordt *goeiedag* enkel als begroeting gebruikt.
- (ii) *Goeiemorgen* en *goeiemiddag* kunnen evenzeer snel en zonder bijzondere beklemtoning of intonatie worden uitgesproken. Met name bij *goeiemorgen* komt het voor dat het morfeem *goeie* nauwelijks hoorbaar is. In andere gevallen krijgen beide morfemen net wel een accent, wat ze expressievere uitdrukkingen maakt die dichter bij de uitdrukking van een wens lijken te staan.

Uit tabel 7¹⁹ blijkt dat de verdeling van de routines over beide regio's sterke verschillen vertoont ($p=1,1 \cdot 10^{-7}$). Een eerste opvallend verschil betreft het gebruik van de minder expressieve markeerder *goeiedag*. Die wordt nauwelijks in Nederland maar in 43,24% van de Vlaamse interacties gebruikt. In Nederlandse bureaus maken medewerkers dan weer veel vaker gebruik van de expressievere uitdrukkingen *goeiemorgen/middag*.

¹⁹ In deze tabel hielden we geen rekening met de combinaties van verschillende begroetingen, zoals *Hallo, goeiemorgen*. Daarom is het eindtotaal niet 79.

	Nederland		Vlaanderen	
Begroeting MW	#	%	#	%
Dag (0, mevrouw, meneer)	1	1,41%	3	4,05%
Goeiedag	2	2,82%	32	43,24%
Goei/d/emorgen, goei/d/emiddag	44	61,97%	25	33,78%
Hallo, hai	24	33,80%	14	18,92%
Eindtotaal	71	100%	74	100%

Tabel 7 – Begroetingen door MW ($\chi^2 = 35,287$; $p < 0,0001$)

Anderzijds zien we dat informele begroetingen in Nederland (33,8%) vaker voorkomen dan in Vlaanderen (18,9%), maar hier moeten we voor beide regio's rekening houden met een belangrijke impact van de resultaten van één kantoor. Zo komen 19 van de 24 (i.e. 79%) informele begroetingsvormen in het Nederlandse corpus voor in een van de drie kantoren (kantoor B), waar het aandeel informele begroetingen meteen op 82,6% ligt, terwijl dit slechts 7,14% en 10,7% bedraagt in beide andere kantoren. Ook in Vlaanderen laat een van de kantoren een pak meer informele begroetingen (41,4% in kantoor D) noteren dan beide andere kantoren, waar het aandeel slechts 11,1% (kantoor F) en zelfs 0% (kantoor E) bedraagt. In Nederland zou het hoge aandeel informele begroetingen in kantoor B eventueel gelinkt kunnen worden aan de leeftijd van de medewerkers, die allemaal jonge twintigers zijn, maar verder onderzoek lijkt nodig om dit hard te maken. In Vlaanderen is het alvast niet zo dat de informele begroetingen vooral bij de jongste medewerker van kantoor D voorkomen. Wel ligt het Vlaamse kantoor D in de provincie Antwerpen en dus dicht bij de Nederlandse grens (en er komen veel Nederlandse bezoekers), wat eventueel zou kunnen wijzen op een zekere invloed van de Nederlandse burens. Maar anderzijds observeren we ook markante verschillen tussen de kantoren in Nederland, zodat we toch voorzichtig moeten zijn met het formuleren van een dergelijke hypothese.

5.3.2. Begroetingen door bezoekers

Voor de begroetingen door de bezoekers nemen we er meteen de cijfers bij (Tabel 8).

	Nederland		Vlaanderen	
Begroeting BZ	#	%	#	%
Dag (0, mevrouw, meneer)	7	10%	7	12,5%
Goeiedag	4	5,7%	17	30,4%
Goei/d/emorgen, goei/d/emiddag	25	35,7%	23	41,1%
Hallo, hai, hoi, hey	34	48,6%	9	16,1%
Eindtotaal	70	100%	56	100%

Tabel 8: Begroetingen door BZ ($\chi^2: 21,374$; $p = 0.00009$)

In de eerste plaats valt hier voor het Nederlandse corpus op dat de keuze voor de conversationele routines door bezoekers en medewerkers belangrijke verschillen vertoont. Zo ligt bij de medewerkers het gebruik van het vaak expressiever *goeiemorgen* (en varianten) veel hoger (61,9%) dan bij de bezoekers (35,7%). Deze laatsten begroeten dan weer veel frequenter op een informele manier (48,6% tegenover 33,8% voor de MW). Dit zou de asymmetrische relatie tussen beide gesprekspartners kunnen illustreren: omdat MWs aan het werk zijn, zijn ze misschien eerder geneigd om wat formelere begroetingen te uiten dan BZs die vaak in ontspanningsmodus zijn. In Vlaanderen zijn de verschillen

tussen BZ en MW opvallend kleiner. Hier gebruiken met name noch BZs noch MWs vaak informele begroetingen.

Vanuit een vergelijkend perspectief worden de algemene tendensen die we vaststelden voor de medewerkers van de kantoren hier ook gedeeltelijk bevestigd. Zo blijft *goeiedag* veel frequenter gebruikt in Vlaanderen dan in Nederland en is het aantal informele uitdrukkingen gemiddeld hoger in Nederland dan in Vlaanderen en hier blijkt het verschil tussen beide regio's groter te zijn dan bij de medewerkers van de kantoren. Wat de data voor de verschillende kantoren betreft, stellen we vast dat de verschillen hier een pak kleiner zijn dan bij de medewerkers en in geen enkel geval statistisch significant. Voor Nederland is het wel zo dat kantoor B opnieuw het hoogste aandeel informele begroetingen telt (65%), wat erop zou kunnen wijzen dat de informele stijl van de MW een impact heeft op die van de BZ, maar het verschil met beide andere kantoren is een pak kleiner dan in het geval van de medewerkers: 45,8% in kantoor A en 34,5% in kantoor C ($p = 0,133$). Voor Vlaanderen liggen de percentages nog minder ver uit elkaar: 10,5% in kantoor D; 14,3% in kantoor D en 21,1% in kantoor E ($p = 0,692$)

5.3.3. Uiting van de beschikbaarheid door medewerkers

We stelden vast (cf. 5.1.1) dat medewerkers in Nederland heel vaak hun beschikbaarheid tegenover de bezoeker uiten, terwijl dat in Vlaanderen slechts in een aantal specifieke gevallen gebeurt. In deze sectie zullen we daarom de data voor Nederland (a) en Vlaanderen (b) apart bekijken.

a) Nederlandse toerismekantoren

In de Nederlandse kantoren expliciteren de meeste uitdrukkingen een hoge graad van dienstbaarheid van de medewerkers ($39/48 = 81,3\%$): de meest frequente routines zijn die waarin de medewerker een variant formuleert op de vragen *kan ik iets voor u doen?* ($15/48$) of *kan ik u helpen?* ($21/48$).²⁰ We vinden ook de uiting *kan ik jullie ergens mee van dienst zijn* ($1/48$) en zelfs de vraag of de medewerker de bezoeker blij kan of mag maken ($2/48$): *waar mag ik u blij mee maken?*. Daarnaast komen routines voor van het type *déze voor u?* ($7/48$), die tonen dat sommige kantoren ook dienstdoen als souvenirwinkeltje: BZs leggen dan (vaak woordeloos) het souvenir dat ze willen aankopen op de toonbank, waarna de MW als het ware bevestiging vraagt voor het feit dat de BZ dat voorwerp wil aankopen. Slechts in één interactie krijgen we een uiting die eerder een organiserende functie heeft: *wie is er aan de beurt* laat aan de volgende bezoeker toe om diens verzoek te uiten. In één andere interactie, ten slotte, wordt de aanspreking *meneer* als enige uiting van beschikbaarheid gebruikt.

b) Vlaamse toerismekantoren

In de Vlaamse kantoren ligt het aantal uitingen niet alleen veel lager dan in Nederland (8 gesprekken/100), ook de functie ervan lijkt anders te zijn. Zo komt slechts in 2 gevallen de uiting *kan ik u helpen* voor. In de andere gevallen uiten de Vlaamse medewerkers eerder hun communicatieve beschikbaarheid (*ja, zeg maar; mevrouw/meneer*) of hebben de uitingen eerder als functie om het gesprek te organiseren (*u mag bij mij komen; dezelfde uitleg?, voor wat is't?*).

²⁰ Varianten zijn bv. die waarin een aanspreking wordt gebruikt (*kan ik iets voor u doen, dames*) of routines met een WH-vraag (*wat kan ik voor u doen?; waar kan ik u mee helpen?*).

5.4. Conversationele routines in de afsluitfase van het gesprek

We bekijken hier de pre-afsluiters, enerzijds, en de hoofdtalldaden, namelijk wensen, begroetingen, bedankingen en reacties op bedankingen, anderzijds.

5.4.1. Pre-afsluiters

In het kader van deze bijdrage kunnen we niet in detail ingaan op de precieze analyse van alle markeerders die het einde van het gesprek inleiden. We zullen hier voornamelijk een aantal tendensen bespreken, in de eerste plaats voor de medewerkers (a) en in de tweede plaats voor de bezoekers (b), met de focus op de gelijkenissen en verschillen tussen beide corpora die op relationeel vlak geïnterpreteerd kunnen worden.

a) Pre-afsluiters van medewerkers

De meest frequente pre-afsluiters bij medewerkers in beide corpora zijn markeerders als *goed?*, *OK?* of *ja?*²¹, waarmee de MW als het ware aan de bezoeker vraagt of die voldoende geholpen is en of het gesprek wat de BZ betreft afgesloten kan worden. Meestal zijn ze het antwoord op een pre-afsluiter van de BZ (BZ: *Ok, goed* – MW: *Goed?*). Daarnaast komt ook de markeerder 'ok' voor, die door Schegloff & Sacks (1973: 304) als een soort 'passen' geïnterpreteerd wordt (de spreker geeft aan dat die op dat moment niet meteen iets toe te voegen heeft aan het gesprek (Nederland: 9/34; Vlaanderen: 5/56). In Vlaanderen vinden we geregeld de aan het Frans ontleende concluderende markeerder *voilà* (15/56) (cf. Traverso 1999, Kerbrat-Orecchioni 2005). In sommige gevallen draagt de pre-afsluiter een evaluatief element in zich, zoals *goed zo*, *helemaal goed*, *nou geregeld*, *fijn*, voor Nederland (7/34) of *in orde*, *perfect*, en *'t is goed*, voor Vlaanderen (5/56). Deze pre-afsluiters komen bijna steeds als reactie op het aangeven van de bezoeker dat die geholpen werd:

- (6) BZ ok weten we even genoeg
 MW goed zo (fijne dag hoor ... tot ziens) (kantoor A, gesprek 18)

Geregeld wordt het einde van het gesprek ook ingeluid door markeerders die tegelijk ook het einde van de transactie aangeven, met name bij de afgifte van een plannetje, de gids of de tickets die de bezoeker zonet aankocht: *alstublieft* (Vlaanderen (14/56) en Nederland (4/34)), *voilà* (Vlaanderen (8/56)), *kijk es* (Nederland (1/34)). Deze markeerders worden dan met meer nadruk uitgesproken dan vroeger in het gesprek.

b) Pre-afsluiters van bezoekers

Bezoekers maken het vaakst gebruik van 'passen' of concluderende elementen om het einde van het gesprek in te leiden. In Nederland gaat het om *ok*, *nou* en *ok nou* (23/54); in Vlaanderen vinden we een grotere variatie zoals *ok (ja ok ,...)*, *goe(d)*, *ça va*, *voilà*, *zo*, *ziezo* (35/71). In een aantal gevallen wordt de conclusie explicieter gemaakt: de bezoeker geeft aan dat die de uitleg begrepen heeft, dat hij het advies gaat volgen of dat hij nu weet wat hij moet/gaat doen: *'t is goed; komt (helemaal) goed, dat gaan we dan even doen; ja, ik snap het,...* (NL: 12/54; VL: 24/71; p=0,16). Ten slotte zijn er markeerders die expliciet de waardering van de BZ uiten (zie ook Albert & Kessler 1978): *da's vriendelijk, geweldig, fijn, top, super, uitstekend, prima, nou daar ben ik alweer mee geholpen...* Hier scoren de Nederlandse bezoekers significant hoger (19/54) dan de Vlaamse (12/71; p= 0,019).

²¹ 33/56 gesprekken in Vlaanderen; 17/34 in Nederland.

5.4.2. Afscheidsgroeten

Na de pre-afsluiters volgt de eigenlijke afscheidsfase van het gesprek. Eerst analyseren we de afscheidsgroeten van de medewerkers, vervolgens die van de bezoekers.

a) Uitingen van de medewerkers

De uitingen die de medewerkers van het toerismebureau gebruiken om de bezoeker te begroeten op het einde van het gesprek zijn vrij gevarieerd. Tabel 9 biedt een overzicht. De verschillen tussen Nederland en Vlaanderen zijn statistisch significant (Yates'p < 0,01).

Begroeting MW	Nederland		Vlaanderen	
	#	%	#	%
'Dag (hé/ hoor/ mevrouw)', 'daag'	10	26,3%	33	62,3%
'Goeiedag (meneer)'	0	0%	10	18,9%
'Goei/d/emiddag'	1	2,6%	0	0%
Informeler: 'dada', 'doeg', 'doei', 'jo'	3	7,9%	4	7,5%
'tot ziens (hé)'	24	63,2%	6	11,3%
Eindtotaal	38	100%	53	100%

Tabel 9: Begroetingen/ verwijzingen naar weerzien MW (Yates'chi²: 27,506, Yates'p: 0.00002)

In Nederland wordt *tot ziens* het vaakst gebruikt (63,2%), terwijl in Vlaanderen *daag* de meest frequente begroeting is (62,3%). Het aandeel informele uitingen is in beide regio's zowat identiek (7,9% in NL, 7,5% in VL) en het ligt een pak lager dan in de openingsfase, waar we percentages van 33,8% (NL) en 18,9% (VL) noteerden. Net als voor de openingsfase, zijn er echter ook hier verschillen tussen de kantoren onderling. De Nederlandse informele begroetingen, *doeg/doi*, worden namelijk enkel in het kantoor (B) gebruikt waar we ook de meeste informele begroetingen tijdens de openingsfase noteerden. Ook in Vlaanderen zijn het de medewerkers van het meest informele kantoor (D) tijdens de openingsfase die de informele uitdrukkingen *dada/jo* hanteren.²²

Een andere uiting die wat duiding vraagt, is *goeiedag*. Deze uiting wordt niet alleen enkel in Vlaanderen gebruikt, maar, op één uitzondering na, steeds door dezelfde medewerker in één kantoor uitgesproken. Het gebruik van deze taaluiting is dus niet typisch Vlaams, maar eerder een individueel kenmerk.

b) Uitingen van de bezoekers

De begroetingen van de bezoekers kunnen in dezelfde categorieën worden onderverdeeld (zie tabel 10). In dit geval gebruiken de bezoekers in beide regio's het vaakst *da(a)g* (55,6% in NL, 77,8% in VL). Toch is de verdeling van de categorieën over beide regio's significant verschillend. Vooral op het vlak van de informele uitdrukkingen stellen we een groot verschil vast. In tegenstelling tot de Vlaamse bezoekers, die geen enkele keer op een informele manier de medewerker begroeten, gebruiken de Nederlandse bezoekers een hele waaier aan informele uitingen: *bye, doe-(d)oeg, doeg, doi, haddig, hoi, howdoo, yow*. Hier duiken geen statistisch significante verschillen op tussen de steden van elke

²² Deze uitdrukkingen zijn niet specifiek gebonden aan de regio Antwerpen.

regio.²³ De tendens die we vaststelden in het openingsritueel wordt hier dus bevestigd: Nederlandse bezoekers hanteren veel makkelijker informele begroetingen dan Vlaamse.

Begroeting/ project BZ	Nederland		Vlaanderen	
	#	%	#	%
'Dag (hé/ hoor)', 'daag'	25	55,6%	21	77,8%
'Goeie(n)dag'	1	2,2%	1	3,7%
'Goei/d/emiddag'	0	0%	1	3,7%
Informeler: 'bye', 'doe-(d)oeg', 'doeg', 'doei', 'haddig', 'hoi', 'howdoe', 'yow'	16	35,6%	0	0%
'Tot ziens (hé)'	3	6,7%	4	14,8%
Eindtotaal	45	100%	27	100%

Tabel 10: Begroetingen BZ (Yates'chi2: 9,713, Yates'p: 0,046)

5.4.3. Wensen

Zoals gezegd, uiten vooral Nederlandse medewerkers vaak (69%) een wens op het einde van het gesprek. Vlaamse medewerkers doen dat veel minder vaak (27%) en bij Nederlandse (14%) en Vlaamse bezoekers (7%) ligt het percentage nog lager. We bespreken hier daarom enkel kort de wensen van de medewerkers. In de eerste plaats vertonen de keuzes van de routines door de Nederlandse en de Vlaamse medewerkers op inhoudelijk vlak wat verschillen. Zo vinden we bij Nederlandse MW vooral uitingen van het type *prettige* of *fijne* gevolgd door een verwijzing naar (het moment van) de dag of naar een specifieke activiteit (bv. *prettige dag*; *fijne wandeling*). Dit is zo in 69% van de wensuitingen (40/58), tegenover 37,5% (9/24) in het Vlaamse corpus. Vlaamse medewerkers daarentegen vertonen een grotere voorkeur voor de meer algemene wens *veel plezier*: ze gebruiken die uiting in 54,2% van de gevallen (13/24), tegenover 29,3% (17/58) in het Nederlandse corpus.

Het uiten van een wens is op zich al een *face enhancing act*, maar die kan nog worden versterkt door een 'intensifier' als *heel*: een *heel fijne dag*, *heel veel plezier*,... Bovendien beperken sommige medewerkers zich niet tot het uiten van één wens, maar doen ze er nog één of meerdere wensen bij,

- (7) *fijne dag verder (...) veel plezier (kantoor C, gesprek 9)*
 die (zoals in voorbeeld 8) verband kunnen houden met de inhoud van het gesprek dat afgerond wordt:
 (8) *zo ik wens u een euh hele fijne dag toe en smakelijk alvast hé (kantoor D, gesprek 11)*

Het aantal versterkte wensen is procentueel ongeveer even hoog in Nederland (7 wensen, 10,1% van het totale aantal wensen) als in Vlaanderen (3 wensen, 11,1%), maar Nederlandse medewerkers uiten vaker (10 op 69 wensen, i.e. 14,5%) dan Vlaamse (1 op 27 wensen, i.e. 3,7%) uitgebreidere wensen, al blijkt het verschil niet significant te zijn (Yates' p = 0,26). Uit de data blijkt ook dat het gebruik van versterkte en uitgebreidere wensen minstens gedeeltelijk gelinkt kan worden aan individuele kantoren/medewerkers: in Vlaanderen komen ze allemaal uit één kantoor (kantoor D, dichtst bij de Nederlandse grens); in Nederland is de spreiding groter, al vinden we ook iets meer 'versterkte' wensen in één kantoor.

5.4.4. Afsluitende bedankingen

²³ Kantoor A telt 4 gesprekken met informele begroetingen (33,3% van het totale aantal begroetingen in die stad), kantoor B telt er 6 (40%) en ook in kantoor C zijn er 6 (31,6%).

We zagen dat afsluitende bedankingen vooral door bezoekers gerealiseerd worden. Daarom bekijken we hier alleen deze routines. We focussen daarbij vooral op de uitgebreidheid van de bedanking en de versterkende elementen die gebruikt worden. Zo zien we dat Vlaamse bezoekers niet alleen veel frequenter de MW danken dan de Nederlanders (cf. *supra*), maar dat ze ook vaker meerdere afsluitende bedankingen uiten, namelijk in 17 van de 79 gesprekken (21,5%, tegenover 6,7% (4/60) in NL, $p=0,015$). Er zijn wel verschillen op te merken tussen kantoren in Vlaanderen ($p= 0,0057$): terwijl dit in kantoor D geen enkele keer voorkomt, zijn er in kantoor E en F meerdere bedankingen in respectievelijk 35,5% (11/31) en 25% (6/24) van de gesprekken met afsluitende bedanking. Voor kantoor E is deze observatie interessant, omdat de intensiteit van de bedankingen zo op z'n minst gedeeltelijk de lagere frequentie van de begroetingen compenseert (cf. *supra*).

Naast de dubbele bedankingen, kan er ook een gradatie van versterkende elementen bij de bedankingen onderscheiden worden. Tabel 11 brengt de verschillende gradaties in kaart, van neutrale naar meer uitgebreide bedankingen. Het verschil tussen Nederland en Vlaanderen is significant (Yates' $p= 0,021$). In Vlaanderen komt de neutrale bedanking het vaakst voor (48,1%), terwijl de bedanking in Nederland meestal iets uitgebreider is, door toevoeging van het element *wel* (63,3%). Een bedanking met een versterkend element komt procentueel gezien dan weer even vaak voor in beide regio's, terwijl een bedanking met meerdere versterkende elementen enkel in het Nederlandse corpus te vinden is.

Bedanking BZ	Nederland		Vlaanderen	
	#	%	#	%
1) Neutrale bedanking: <i>bedankt</i> (hé/ vast/ voor...); <i>dank</i> (hé/ je/ u/ mevrouw); <i>merci</i> (hé)	13	21,7%	38	48,1%
2) Iets uitgebreidere bedanking: <i>dank u/ je <u>wel</u></i> (hé/ hoor/ voor...); <i><u>wel</u> bedankt</i>	38	63,3%	32	40,5%
3) Bedanking met versterkend element: <i>dank u/je <u>vriendelijk</u></i> (hé/ mevrouw); <i><u>hartstikke</u> bedankt</i> ; <i><u>hartelijk</u> bedankt</i> (hoor); <i><u>grote</u> merci</i>	7	11,7%	9	11,4%
4) Bedanking met meerdere versterkende elementen: <i><u>heel hartelijk</u> bedankt</i> ; <i><u>heel vriendelijk</u> bedankt</i>	2	3,3%	0	0%
Eindtotaal	60	100%	79	100%

Tabel 11: Gradaties bedanking BZ (Yates' χ^2 : 9,752, Yates' p : 0,021)

Tot slot melden we nog een paar andere verschillen tussen beide regio's. Zo gebruikt men, onder Franse invloed, enkel in Vlaanderen de bedanking *merci*. Ook de uiting *dank u vriendelijk* is enkel in het Vlaamse corpus terug te vinden. Een ander versterkend element, *hartstikke*, is dan weer alleen maar in de Nederlandse gesprekken te horen. Tot slot gebruiken de Nederlandse bezoekers in 25 van de 60 bedankingen (41,7%) het informele *je*, met een verschil in spreiding over de verschillende kantoren: het kantoor B, waar ook het hoogste aandeel informele begroetingen genoteerd werd, is ook het kantoor waar het informelere *dank je (wel)* het frequentst voorkomt (8/13 = 61,5%, t.o.v. 22,7% (5/22) in kantoor A en 48% (12/25) in kantoor C. In Vlaanderen wordt steeds de u-vorm gebruikt, maar zoals Vissers (2015) aangeeft, wordt *u* hier vaak gebruikt als de 'object-vorm' van het voornaamwoord 'gij' en hoeft het dus niet meteen als formeel (beleefd) taalgebruik geïnterpreteerd te worden.

5.4.5. Reactie op bedanking BZ

Voor de volledigheid vermelden we nog welke routines medewerkers verkiezen in de uiting van hun reactie op de bedanking door de BZ. Hier zijn geen opmerkelijke verschillen vast te stellen tussen beide regio's. Het vaakst voorkomende antwoord, zowel in Nederland (16/27, i.e. 59,3%) als in Vlaanderen (31/39, i.e. 79,5%), is *alsjeblijft/alstublijft*. Daarnaast kan de MW ook antwoorden met *graag gedaan* (NL: 29,6%, VL: 17,9%) of met nog een andere reactie, zoals *met veel plezier* of *tot uw dienst* (11,1% in NL; 2,6% in VL).

6. Discussie en conclusie

Laten we tot slot de voorafgaande empirische observaties in perspectief plaatsen. In de eerste plaats reflecteren we over de vraag of service encounters in toerismekantoren al dan niet als informele institutionele interacties beschouwd kunnen worden (1) en vergelijken we een aantal resultaten met die uit eerder onderzoek om te peilen naar de specificiteit van de interacties in de onderzochte Vlaamse en Nederlandse toerismekantoren (2). Vervolgens interpreteren we de geobserveerde verschillen tussen Vlaanderen en Nederland (3). Ten slotte beschrijven we een aantal beperkingen van het onderzoek die aanleiding kunnen geven tot vervolgonderzoek (4).

(1) Service encounters werden omschreven (zie sectie 2) als een type discours dat zich situeert tussen formele institutionele interacties en “gewone” conversaties. Hun hoofddoel is transactioneel (gericht op het realiseren van een specifiek doel), maar hun organisatie (het beurtwisselingssysteem) verloopt minder strikt en volgens Félix-Brasdefer (2015) is de relatie tussen de gesprekspartners asymmetrisch zolang de focus ligt op het transactionele, maar wordt die symmetrisch als het relationele de overhand krijgt. De organisatie van het beurtwisselingssysteem in de openings- en afsluitingsfase lijkt inderdaad globaal genomen te bevestigen dat service encounters in toerismekantoren niet als formele institutionele interacties bestempeld dienen te worden. Hoewel we in beide regio's een aantal terugkerende patronen aantreffen, blijkt vooral in de afsluitfase het aantal mogelijke scenario's in beide corpora heel erg hoog, een observatie die ook gedaan werd in andere discursieve settings, met name in Franse kleinhandelszaken (cf. Kerbrat-Orecchioni 2005). Bovendien bevatten zowel opening als afsluiting een aantal instanties van vrijer georganiseerde ‘relational talk’, zoals ‘small talk’ en grapjes.

Wat de (a)symmetrische relatie tussen gesprekspartners betreft, lijken openingen en afsluitingen van gesprekken in de toerismekantoren aan te tonen dat de asymmetrische relatie ook deze in wezen relationele componenten van de interactie karakteriseert (en dus niet alleen het transactionele gedeelte van het gesprek). De data vertonen in beide regio's een patroon van wisselende asymmetrische relaties tussen medewerker en bezoeker die correleren met het voorkomen van een aantal relationele (/beleefdheids-)strategieën. Zo zagen we dat de medewerkers van de kantoren degenen zijn die in beide regio's meestal het initiatief nemen om het gesprek te openen met een begroeting. Op die manier openen zij meteen het communicatiekanaal en komen ze tegemoet aan het verlangen van de toehoorder om erkend te worden in diens rol als bezoeker (met een verzoek tot hulp/dienstverlening). De medewerkers nemen dus meteen hun rol als dienstverlener op. Ze nemen niet alleen “de honneurs” waar van “het huis”, maar ook van de stad waarvan ze als uithangbord fungeren. Door zelf te begroeten, nodigen ze de bezoeker uit om het gesprek te beginnen en reduceren ze daarmee ook tot op zekere hoogte het *face threatening* karakter van diens taaldaad, nl. een verzoek om hulp/dienstverlening. Vanuit het standpunt van (a)symmetrische discours relaties, zouden we kunnen stellen dat het precies de dominante positie is waarin de medewerkers zich aan het begin van het gesprek bevinden – ze bevinden zich immers op het eigen territorium en hebben

vooral een overwicht aan expertise – die hen voldoende vertrouwen geeft om de dans te leiden en dus om het de bezoekers makkelijker te maken om in het gesprek te komen en hun *face-threatening act* te realiseren.

In de afsluitfase is het dan weer de bezoeker die in beide regio's in de meerderheid van de gevallen als eerste te kennen geeft dat het gesprek beëindigd mag worden. Vanuit beleefdheidsperspectief kunnen we dit interpreteren als een initiatief van de bezoeker dat ervoor zorgt dat medewerkers zelf niet moeten aangeven dat hun dienstverlening ten einde loopt. Dat de relatie tussen beide gesprekspartners asymmetrisch blijft, blijkt ook uit de verschillende frequenties van verscheidene door bezoekers en medewerkers gerealiseerde taaldaden. Zo zagen we dat medewerkers veel vaker wensen uiten, terwijl bezoekers veel frequenter de medewerker danken voor het gesprek als geheel, wat toont dat zij de belangrijkste begunstigde zijn van de service encounter.

(2) Een vergelijking met andere discursieve settings laat toe om een beter zicht te krijgen op de specificiteit van de interacties in de onderzochte Vlaamse en Nederlandse toerismekantoren. Zo zien we dat de hoge frequentie van de begroeting in onze data (minstens 1 begroeting in 87% van de gesprekken in de toerismekantoren) ook vastgesteld wordt in kleine handelszaken in Frankrijk (Hmed 2000, Kerbrat-Orecchioni 2005) en Ecuador (Placencia, 2005, 2008; zie Félix-Brasdefer 2015), maar bijvoorbeeld niet in Amerikaanse en Mexicaanse delicatessenstands in supermarkten (Félix-Brasdefer 2015). Volgens Félix-Brasdefer moet de verklaring gezocht worden in een verschil in formaliteit – kleine handelszaken zouden dan minder formeel zijn dan de delicatessenafdeling in supermarkten. Het is ons niet meteen duidelijk wat bepaalde afdelingen in supermarkten formeler zou maken (behalve het feit dat trouwe klanten mogelijk een minder sterke band hebben met het wisselend personeel in een supermarkt) dan de interacties in toerismekantoren. Een mogelijke andere verklaring zou kunnen liggen in het feit dat afdelingen in supermarkten, in tegenstelling tot winkels en toerismekantoren, niet een volledig nieuwe discursieve ruimte creëren die nopen tot het introduceren van expliciete *access rituals*.

Diezelfde verklaring zou ook kunnen gelden voor het relatief hoge percentage gesprekken zonder afsluitende taaldaden in de Amerikaanse (22%) en Mexicaanse (42%) delicatessenstands (Félix-Brasdefer 2015: 108), in vergelijking met de Vlaamse en Nederlandse toerismekantoren, waar dit slechts in 4% van de gesprekken (8/200 gesprekken) voorkomt en met Franse kleine handelszaken waar het afscheidsritueel zo goed als nooit ontbreekt (Kerbrat-Orecchioni 2005: 247).

In vergelijking met de Franse kleine handelszaken, blijkt de afsluitsequens in de Vlaamse en Nederlandse toerismekantoren dan echter korter te zijn. In een boekhandel (press-shop) blijken verkopers met name erg veel afsluiters te gebruiken, met 3 afsluiters in 41% van de gesprekken en zelfs tot 4 afsluiters in 24% van de gesprekken (Dumas 2003). Dat is een erg groot verschil vergeleken met de 7 Vlaamse en Nederlandse gesprekken (op 200) waar 3 afsluiters door medewerkers voorkomen. Waarschijnlijk is dit verschil gedeeltelijk te verklaren door het feit dat de toerismekantoren niet-commerciële settings zijn, waar medewerkers niet vaak de bezoekers danken op het einde van het gesprek (zie sectie 4). Omdat interacties in toerismekantoren in de meeste gevallen bovendien eenmalig zijn, komen er ook nauwelijks verwijzingen naar een weerzien voor, een taaldaad die wel vaker voorkomt in kleine handelszaken waar vaak trouwe klanten over de vloer komen (cf. Kerbrat-Orecchioni 2005).

(3) Als derde punt buigen we ons over de vrij aanzienlijke verschillen die tot uiting gekomen zijn tussen de Vlaamse en Nederlandse toerismekantoren, zowel op het vlak van de rituelen als van de routines.

Hoewel we hierboven stelden dat de service encounters in de toerismekantoren in beide regio's eerder kenmerken vertonen van informele institutionele interacties, suggereren een aantal data toch dat Vlaamse kantoren iets dichter aanleunen bij formele institutionele interacties dan Nederlandse. Daarmee gepaard gaat een wat lagere graad van engagement (*involvement*) en een grotere afstand tussen de gesprekspartners, een onderscheid dat Márquez-Reiter & Placencia (2004) ook maken om de verschillen in interactie tussen gesprekspartners in Quito en Montevideo te interpreteren (zie sectie 3), al interpreteren we een aantal observaties op een andere manier.

Op het vlak van de rituelen konden we zo vaststellen dat de Nederlandse openings- en afsluitfases een ietwat vrijer verloop kennen doordat ze (iets) vaker ook elementen van 'small talk' bevatten en dus op die manier iets vaker afwijken van de prototypische scripts. Daarnaast, en vooral, stelden we vast dat de Vlaamse openings- en afsluitfases vaak korter zijn dan de Nederlandse en dat ze frequenter bestaan uit een beperkt aantal taaldaden die als het ware gericht zijn op het respecteren van minimale beleefdheidsconventies: bij de opening van het gesprek begroeten Vlaamse participanten elkaar en bij de afsluiting van het gesprek danken bezoekers medewerkers voor hun dienstverlening terwijl medewerkers hierop reageren met een uiting als *graag gedaan*. In Nederlandse interacties daarentegen worden deze minimale beleefdheidsconventies aangevuld met taaldaden die ook een sterkere relationele rol lijken te hebben en zo meteen ook op een hogere mate van 'involvement' kunnen wijzen: zo uiten medewerkers bij de opening niet alleen een begroeting, maar expliciteren ze ook hun beschikbaarheid om de bezoeker te helpen (*kan ik u helpen?*), wat meteen nog meer de drempel verlaagt voor de bezoeker om zijn/haar verzoek te uiten en dus zo nog meer het 'face threatening' karakter van deze taaldaad reduceert. Anders dan bij Márquez-Reiter & Placencia (2004), lijkt het hogere aantal uitingen van beschikbaarheid in Nederland niet verklaard te kunnen worden door een zekere voorzichtigheid of onzekerheid van de bezoekers aangezien die geen aarzelingen vertonen bij het uiten van hun verzoek. Voor de Nederlandse data lijkt de uiting van de beschikbaarheid eerder het enthousiasme of het engagement van de medewerkers aan te tonen (al zouden we dit hen zelf moeten vragen om hier helemaal zeker over te zijn).

Bij de afsluiting zien we dan weer dat Nederlandse medewerkers behalve begroetingen en reacties op bedankingen ook vaker wensen (voor een prettige dag, wandeling...) uiten. In vergelijking met begroetingen en bedankingen/reacties op bedankingen, die we kunnen zien als de minimale invulling van beleefdheid, kunnen we wensen zien als taaldaden die bovenop het minimale script een puur relationele functie hebben en volledig gericht zijn op het bezorgen van een positief gevoel aan de geadresseerde. Ook hier kunnen we wellicht een hoge(re) graad van (tenminste verbaal geuit) engagement van de medewerker aan vastknopen.

Ook op het vlak van de routines wijzen een aantal observaties duidelijk naar het meer formele en institutioneel aandoend karakter van de Vlaamse interacties in vergelijking met de Nederlandse die als minder formeel en meer gericht op de interpersoonlijke relatie overkomen. In de eerste plaats zagen we zo dat Vlaamse participanten veel minder vaak gebruik maken van informele begroetingen dan Nederlandse. Daarbij aansluitend noteerden we ook dat Vlaamse medewerkers in vergelijking met Nederlandse vaker gebruik maken van de "routineuze" openingsbegroeting *goei(e)dag* en minder vaak van de expressiever uitgesproken begroeting *goeiemorgen/goeiemiddag*. Ook bij de pre-afsluiters zagen we (naast zekere gelijkenissen tussen beide regio's) dat bezoekers in Nederlandse interacties vaker op een expressievere manier het einde van het gesprek inleiden, door tegelijk ook hun waardering voor de dienstverlening te uiten (*fijn, top, uitstekend,...*), een observatie die ook door Márquez-Reiter & Placencia gedaan werd in de Uruguayaanse stad Montevideo en die de auteurs linken aan een hoger engagement ('involvement') van de gesprekspartners. Ten slotte observeerden

we ook lichtere verschillen in de intensiteit waarmee bepaalde routines gerealiseerd worden: zo uiten Nederlandse medewerkers iets vaker uitgebreidere wensen (in meerdere delen) en komen bedankingen met meerdere versterkende elementen bij bezoekers enkel in het Nederlandse corpus voor. Dit laatste punt moeten we echter zeker nuanceren omdat Vlaamse bezoekers dan weer vaker meerdere afsluitende bedankingen uiten dan de Nederlandse, een observatie die eens te meer de centrale rol van de afsluitende bedankingen bij de Vlaamse bezoekers aangeeft.

(4) Tot slot willen we nog even terugblikken op een aantal beperkingen van dit onderzoek die meteen een aantal pistes bieden voor vervolgonderzoek. In de eerste plaats kan dit onderzoek maar een heel beperkt antwoord bieden op de vraag naar mogelijke verschillen in communicatieve stijl (of ethos) tussen Vlamingen en Nederlanders. Het gaat hier slechts om één communicatieve setting, waarbij de focus ligt op de sterk geritualiseerde en dus makkelijker kwantificeerbare openings- en afsluitingssequensen. Een volgende stap is de uitbreiding naar de rest van het gesprek, met name de verzoekstrategieën en de andere vormen van ‘relational talk’ doorheen het gesprek om een beter idee te krijgen van hoe Nederlanders en Vlamingen aan ‘rapport management’ doen in service encounters. Het onderzoek is eveneens gebaseerd op – minder intrusieve – audio-opnames, wat weliswaar een winst aan “naturel” oplevert, maar een verlies op het vlak van de niet-verbale communicatie. Een andere beperking ligt in het beperkte aantal onderzochte kantoren en hun beperkte geografische dekking, van het Nederlandse en het Vlaamse grondgebied, ook al weegt dit laatste nadeel niet zo zwaar, aangezien de bezoekers van overal in Nederland of Vlaanderen komen, waardoor de factor “regio” op het niveau van de bezoekers eigenlijk niet speelt. Hierdoor waren de statistisch significante verschillen die we vaststelden tussen Vlaamse en Nederlandse sprekers meestal onafhankelijk van de kantoren/medewerkers in kwestie. Toch stelden we in een beperkt aantal gevallen vast (met name de afsluitende begroetingen door BZ en de afsluitende wensen door MW) dat de resultaten voor de regio als geheel sterk gestuurd werden door de afwijkende resultaten van een van de onderzochte kantoren. Met slechts 3 kantoren per regio, konden we niet achterhalen of die afwijkende resultaten als toevallige uitzondering op regionaal (NL-VL) verschillende collectieve gewoonten bestempeld mogen worden dan wel of het betekent dat ons staal nog onvoldoende representatief is voor de variatie tussen kantoren (en eventueel provincies) en dat de globale verschillen tussen regio’s dus mogelijks minder groot zijn dan we hier hebben vastgesteld. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, is verder en grootschaliger onderzoek nodig, waarbij idealiter de verschillende subregio’s (provincies) evenredig zijn vertegenwoordigd en waarbij ook meerdere kantoren per provincie bekeken worden. Het zou daarnaast ook eens interessant zijn om te zien of de vastgestelde verschillen ook intercultureel tot uiting komen, namelijk wanneer Nederlandse bezoekers naar Vlaanderen komen en *vice versa*. Tot slot zijn we van plan dit onderzoek uit te breiden naar meer regio’s/culturen, met name Wallonië en Frankrijk, om te zien of de verschillen tussen Vlaanderen en Nederland al dan niet groot te noemen zijn.

Referenties

- Albert, S. & S. Kessler (1978). Ending social encounters. *Journal of Experimental and Social Psychology* 14, 541-553.
- Clark, H. & J.W. French (1981). Telephone goodbyes. *Language in Society* 10, 1-19.
- Coulmas, F. (1979). On the sociolinguistic relevance of routine formulae. *Journal of Pragmatics* 3, 239-266.

- Coulmas, F. (1981). *Conversational routine. Explorations in standardized and communication situations and prepatterned speech*. The Hague: Mouton.
- Coupland, N. (1983). Patterns of encounter management: further arguments for discourse variables. *Language in Society* 12, 459-476.
- Drew, P. & J. Heritage (1992). *Talk at work : Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press.
- Dumas I. (2003). *Au-delà de la transaction, le lien social. Approche comparative d'interactions en situation de commerce et de service. Thèse de doctorat en sciences du langage*. Lyon: Université Lumière Lyon 2.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2015). *The language of service encounters: a pragmatic-discursive approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Firth, R. (1972). Verbal and bodily rituals of greeting and parting. In: La Fontaine J.S. (red.), *The Interpretation of Ritual: Essays in Honour of A. I. Richards*. London: Tavistock, 1-38.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: essay on face-to-face behavior*. New York: Anchor.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public*. New York: Harper Torchbooks.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris: Minuit.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Heritage, J. & D. Greatbatch (1991). On the institutional character of institutional talk : the case of news interviews. In: D. Boden & D. Zimmerman (red.), *Talk and social structure: Studies in ethnomethodology and Conversation Analysis*. Berkeley: University of California Press, 93-137.
- Hmed, N. (2000). Comparaison des interactions dans des commerces en France et en Tunisie. In: V. Traverso (red.), *Perspectives interculturelles sur l'interaction*. Lyon: Presses universitaires de Lyon, 135-150.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences. International differences in work-related values*. Newbury Park/London/New Delhi: Sage Publications.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences. Comparing values, behaviors, institutions and organizations across aations*. Second edition. Newbury Park/London/New Delhi: Sage Publications.
- Hofstede, G., G.-J. Hofstede & M. Minkov (2010). *Cultures and organizations. Software of the mind*. McGraw Hill.
- Lehmann, C. (1995/1982). *Thoughts on grammaticalisation*. München/ Newcastle: Lincom Europa.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les interactions verbales* (tome 3). Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). *La conversation*. Paris: Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2001). « Je voudrais un p'tit bifteck », La politesse à la française en site commercial. *Carnets du Cediscor* 7, 1-12.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris: A. Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2006). Politeness in small shops in France. *Journal of politeness research* 2, 79-103.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008). *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. & V. Traverso (2008). *Les interactions en site commercial: invariants et variations*. Lyon: ENS éditions.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2014). (Im)politesse et gestion des faces dans deux types de situations communicatives: petits commerces et débats électoraux. *Soprag* 2 : 293-326.
- Márquez-Reiter, R. & M. Placencia M. (2004). Displaying closeness and respectful distance in Montevideanand Quiteño service encounters. In: Márquez-Reiter and M. Placencia (red.), *Current trends in de pragmatics of Spanish*, Amsteram/Philadelphia: John Benjamins, 121-156.

- Márquez-Reiter, R. & P. Bou-Franch (2017). (Im)politeness in service encounters. In: J. Culpeper, M. Haugh & D. Kádár (red.), *The Palgrave handbook of linguistic (im)politeness*. London: Palgrave Macmillan, 661-687.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: Coutinho.
- McCarthy, M. (2000). Mutually captive audiences: small talk and the genre of close-contact service encounters. In: Justine Coupland (red.), *Small Talk*. Harlow: Pearson, 84-109.
- Schegloff, A. & H. Sacks, (1973). Opening up closings. *Semiotica* 7, 289-327.
- Traverso, V. (1996). *La conversation familière. Analyse pragmatique des interactions*. Lyon: Presses universitaires de Lyon.
- Traverso, V. (1999). *L'analyse des conversations*. Paris: Nathan.
- Vandekerckhove, R. (2005). Belgian Dutch versus Netherlandic Dutch: New patterns of divergence? On pronouns of address and diminutives. *Multilingua: journal of cross-cultural and interlanguage communication* 24, 379–397.
- Vandekerckhove, R. (2007). Tussentaal' as a source of change from below in Belgian Dutch. A case study of substandardization processes in the chat language of Flemish teenagers. In: S. Elspass, N. Langer, J. Scharloth & W. Vandenbussche (red.), *Germanic language histories from below (1700-2000)*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter, 189-203.
- Vismans, R. (2015). Negotiating address in a pluricentric language: Dutch/Flemish. In: C. Norrby & C. Wide (red.), *Address practice as social action: European perspectives*. London: Palgrave Pivot, 13-32.
- Wiercińska, K. (2016). Diminutief als beleefdheidsstrategie: Een vergelijking tussen Nederland en Vlaanderen. *Roczniki Humanistyczne* 64, 125-137.
- Wine, L. (2008). Towards a Deeper Understanding of Framing, Footing, and Alignment. *Working Papers in TESOL & Applied Linguistics* 8 (2), *The forum*, 1-3.

Els Tobback, Universiteit Antwerpen, els.tobback@uantwerpen.be

Margot Van den Heede, Universiteit Gent