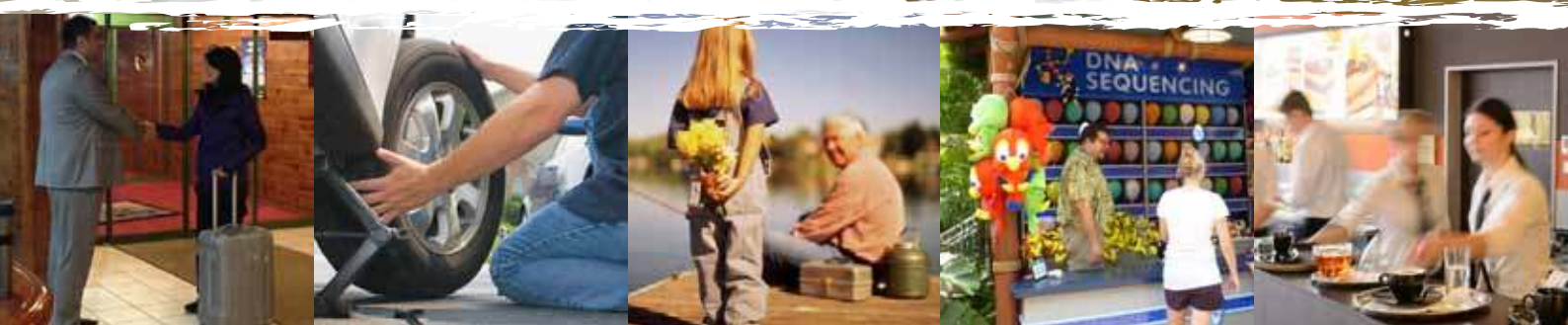




# HOSPITALITY TRAINING

*'Beter worden in goed zijn!'*



Hospitality speelt in elke organisatie een belangrijke rol. Maar wat is hospitality en hoe bereik je het? De training 'Beter worden in goed zijn!' bestaat uit 2 modules en is erop gericht Hospitality binnen uw organisatie te verbeteren.

### **Doelgroep**

Hospitality is hot. Vandaag de dag is Hospitality niet alleen meer van belang voor horeca of hotels maar voor alle organisaties. Vanaf het moment dat een klant of gast over de drempel stapt wordt een belangrijke eerste indruk gevormd. Het contact met de werknemers is daarin een essentieel onderdeel.

Deze training is geschikt voor alle medewerkers met direct of indirect gastcontact: telefonistes, receptiemedewerkers, horecamedewerkers, winkelpersoneel, schoonmakers, technisch medewerkers en administratief medewerkers.

### **Doel en resultaat**

Het doel van deze training is bewust worden van de huidige situatie en de mogelijkheden om deze te verbeteren. Door het introduceren van de '10 Hospitality Regels' worden deelnemers bewust gemaakt van de mogelijkheden van gastvrijheid binnen de eigen organisatie.

### **Programma**

De training bestaat uit twee modules verdeeld over 2 dagdelen. Tussen de eerste en tweede module zit 3 tot 5 weken waarin enkele actiepunten in praktijk gebracht gaan worden. Tijdens deze modules zal gewerkt worden vanuit de '10 Hospitality Regels'. Indien gewenst kunnen deze worden toegespitst op de kernwaarden van uw organisatie.

Na afloop van de trainingen zijn de medewerkers ambassadeurs van uw gastvrijheidsfilosofie en weten zij met hun houding en gedrag een optimale beleving van de gast te bewerkstelligen. Het resultaat is een hogere gast of klantwaardering, meer loyaliteit en meer rendement!



## Module I: Beter worden in goed zijn!

Tijdens deze eerste trainingsmodule wordt bij de medewerkers een spiegel voorgehouden. We werken met voorbeelden en praktijksituaties waarbij gekeken wordt naar de huidige situatie en het beeld van de werknemers op gastvrijheid.

Aan de hand van beeldmateriaal, aantekeningen en de gast- of klanttevredenheidsscores werken we aan het besef dat het noodzakelijk is te veranderen naar een meer gastgerichte organisatie.

### De inhoud van de eerste module:

#### 1. Respect – Gastvrijheidscheck, Doelgroepen, Stamgasten ... is gunnen!

- ✓ Creëer ambassadeurs (scores >8,5)
- ✓ De 1e indruk is de bepalende indruk (10 seconden) – creëer een bewust welkom gevoel
- ✓ Groet hartelijk en beleefd voordat de gast jou groet
- ✓ (H)erken je vaste en eerste gasten (wees persoonlijk en oprecht belangstellend)

#### 2. Gastvriendelijk – De belangrijkste contactmomenten

- ✓ Met open houding en attent oogcontact verbeter ik het contact met mijn gasten
- ✓ 'Ik doe wat ik zeg en zeg wat ik doe' en maak tijd inzichtelijk
- ✓ Ik ben (proactief) behulpzaam en zorg ervoor dat de gast verrast wordt
- ✓ Om onderscheidend te zijn zet ik bij elke gast een 'extra stapje'

#### 3. Inlevingsvermogen – Inspelen op wensen en behoeften

- ✓ Stel elke gast oprechte vragen om zijn/haar behoeften en wensen te achterhalen
- ✓ Als ik de behoeften en wensen achterhaald heb speel ik daar (proactief) op in
- ✓ Het aanbod is op de behoeften en wensen afgestemd met een verrassende factor erbij
- ✓ Uitgangspunt van onze Hospitality is een hoge beleving van onze gasten





#### 4. Service – Professioneel en flexibel zijn

- ✓ Openingstijden en beschikbaarheid zijn afgestemd op de wensen van onze gasten
- ✓ Alle producten en diensten zijn van hoge kwaliteit
- ✓ Wij spelen flexibel in op onze gasten of bieden alternatieven aan als dit niet mogelijk is – ‘nee’ bestaat niet
- ✓ Ik zet me in om meer te leveren dan de gast verwacht om zo te verrassen

#### 5. Dienstverlening – Passie, Plezier, Helpen

- ✓ Mijn werk doe ik altijd met passie en enthousiasme
- ✓ Ik houd ervan om met en voor mensen te werken
- ✓ Ik besef dat door plezier het contact met mijn collegae en mijn gasten groeit
- ✓ Een extra dienst kost mij geen moeite en maakt mij/ons onderscheidend





## Module II: Excelleren door onderscheidend vermogen

Na module I heeft de medewerker 3 tot 5 weken de tijd gehad om het huiswerk uit te voeren. Tijdens module II worden de resultaten besproken. Er wordt gewerkt volgens de laatste 5 Hospitality Pijlers:

### 6. Welcome Uitstraling – uitnodigend en straalt beleving uit

- ✓ De uitstraling van ons bedrijf is uitnodigend en straalt beleving uit
- ✓ Onze communicatie (schriftelijk en mondeling) verleidt de gasten
- ✓ Ik heb een open, gepassioneerde en gastvrije houding
- ✓ Omgangsvormen en herkenbaarheid zijn bij ons vastgelegd en ben ik altijd beleefd

### 7. Meerwaarde – iets extra's bieden

- ✓ Wij maken onze producten aantrekkelijker om een extra beleving toe te voegen
- ✓ Wij leveren een meerwaarde samengesteld door UBR's (Unique Buying Reasons) die voortvloeien uit de USP's
- ✓ Ik speel proactief in op de arriverende gast en weet deze met een meerwaarde te verrassen
- ✓ Wij passen kortingen alleen bij uitzondering toe en overtuigen onze gasten met een meerwaarde



### 8. Efficiency en Prioriteiten – productiviteit is een keuze

- ✓ Onze processen zijn efficiënt, planmatig en professioneel ingericht
- ✓ Onze processen zijn zodanig afgestemd dat wij op het juiste moment focus voor onze gast hebben
- ✓ Ik besteed mijn tijd in prioriteit en straal rust uit naar de gast toe
- ✓ ‘De medewerkers werken efficiënt en zijn gefocust op een gastvrije en duidelijke communicatie’

### 9. Complimenten en Kansen – Klachten zijn Kansen

- ✓ Ik luister actief en gebruik deze informatie om het contact met mijn gasten te verbeteren
- ✓ Ik handel elke klacht zodanig af dat de gast alsnog tevreden is en daarbij nog verrast wordt
- ✓ Ik zorg ervoor dat we klachten omarmen en wij veranderen klachten in kansen

### 10. Graag tot ziens!

- ✓ Ik besef dat het afscheid van de gast zijn/haar laatste en blijvende indruk is
- ✓ Bij het laatste contact met de gast zorgen wij ervoor dat we een blijvende binding met hem/haar kunnen realiseren
- ✓ Ik groet hartelijk ‘Graag tot ziens’ en verwijst naar de volgende keer



**YOU'RE  
WELCOME**



**NO ACT OF  
KINDNESS,  
*however small,*  
IS EVER  
WASTED.**

## Aanvullende informatie

### Duur

De training bestaat uit twee modules van elk vier uur. De tijd tussen de modules is 3-5 weken.

### Aantal deelnemers

Minimaal 12 deelnemers, maximaal 16 deelnemers

### Trainingskosten

De kosten voor deze training bedragen € 150,- per deelnemer voor twee modules.

De training wordt zowel als open inschrijving als incompany aangeboden. Op verzoek maken wij graag een voorstel op maat.

### Locatie

De trainingen kunnen gegeven worden op elke gewenste locatie, wij stemmen dit af op uw wensen.



### De trainers

OOKs werkt met een aantal zorgvuldig geselecteerde trainers die hun sporen in de Hospitality industrie verdiend hebben. Stuk voor stuk trainers met ruime leidinggevende ervaringen in hotels, Leisure bedrijven of gastronomie. Branches waar gastvrijheid echt het verschil maakt.

Bovenstaande training is al diverse malen met succes gegeven. Een aantal ondernemersverenigingen hebben het gedachtengoed omarmd en de training op open inschrijving aangeboden aan aangesloten ondernemers; van tuincentra, strandtenten, recreatieparken tot winkels en gemeentelijke diensten. De gastvriendelijkheid bij deze bedrijven, instellingen en ondernemers is door de praktische toepasbaarheid daadwerkelijk verbeterd. Daarnaast trainde OOKs diverse hotels, zorginstellingen en retailers.

De training 'Beter worden in goed zijn!' is slechts een voorbeeld van onze mogelijkheden. Verdieping kan worden gevonden door een borging systematiek op te zetten, gastvrij leiderschap te ontwikkelen en daarmee een duurzame gastvrije organisatiecultuur te bewerkstelligen. Hiernaast voert OOKs ook mystery visits uit en brengt het op verzoek de gehele customer journey in kaart. Dit om een perfect startpunt te hebben aan het begin van het trainingstraject en tussendoor ook de effecten goed te kunnen meten. OOKs Hospitality & Leisure helpt u graag verder met het onderzoeken van de mogelijkheden.





### Contact

Als u geïnteresseerd bent in de training Hospitality kunt u contact opnemen met:

Coen Schelfhorst: +31-6 51 06 55 68 [coen@ooks.eu](mailto:coen@ooks.eu)

Marieke Schelfhorst: +31-6 53 90 94 16 [marieke@ooks.eu](mailto:marieke@ooks.eu)

Voor meer informatie over OOKs Hospitality & Leisure: [info@ooks.eu](mailto:info@ooks.eu)



AANDACHT GEVEN  
LEIDT TOT  
AANDACHT KRIJGEN

