

JA Wij zijn gastvrij! | **NEE** Dat zijn wij niet

MFA LAB
MULTIFUNCTIONELE EXPLOITATIEFORMULE MULTIFUNCTIONELE ACCOMMODATIE

WELKOM! 😊

Waarmee kan ik u van dienst zijn?

GASTVRIJHEID; ...EEN BIJL VOOR DE BEVROREN ZEE IN ONS
Klanten zijn de "grondstof" en het enige bestaansrecht van dienstverlenende organisaties?

D 153
FONS 2
Direction >
CONSULAAT VOOR GASTVRIJHEID MANAGEMENT

There is a direction and route to a warm and friendly hospitality, just two steps away.

WELKOM IN DE WERELD VAN GASTVRIJHEID
We hebben de rode toper al koninklijk en gastgereed voor u uitgerold!
... kom binnen en voel je welkom

Excellent
 Goed
 Avond
 Pook

Entree naar een **GASTVRIENDELIJKE BELEVING**
Gastvrijheid; ...een fascinerende reis zonder vertrek en aankomstpunt

Hi ...my name is Fons Bitter
I am alien from a distant planet and like to communicate with you,about organizing hospitality

1972 Pioneer 10 and 1973 Pioneer 11 spacecraft, featuring a pictorial message for extraterrestrials

- The Pioneer plaque; the roadbook to extraterrestrials; about us -
Hospitality is like a never ending pioneer voyage...

Vandaag hebben we het over het organiseren van gastvrijheidsprocessen

GASTVRIJHEID; EEN UITDAGING?
Gastvrijheid is een concrete vorm van zakelijke en commerciële spiritualiteit
Zo maar een paar vragen over de "zachte" kanten van het gastvrijheidsproces om keiharde zakelijke successen te scoren.....

- Is er in uw organisatie sprake van een gast-blijheid-visie?
- Beschikken medewerkers al over een gast-vrijheid-plaza?
- Beschikt uw onderneming al over een gast-wijsheid-strategie?
- Gastvrijheid is een werkwoord! ...wilt u ook dat het voor u gaat werken?
- Wie is er eigenlijk verantwoordelijk voor het gastvrijheidsproces in uw bedrijf?
- Bekend met de gastvrijheidsbeleving van uw eigen klanten?
- Hoe weet (of niet) en meet u dat? én; ...wat doet u dan met de uitkomsten?
- Met welke frequenties doet u aan klantenpanels, focusgroepen, klachten be- & af-handeling en hoe betreft u uw klanten daarbij?
- Heeft u nog vragen, stel ze gerust?

Kijken vanuit de "OGEN" van de gast.

Op welke wijze kijkt u dan?
Wat ziet u dan?
Wilt u het eigenlijk wel zien?
Hoe denkt u dat uw gasten het zien?
Hoe kijkt de directie er naar?
En; ...heeft u al zonn bril?
Wat is uw gewenste brilsterkte?



JA Wij zijn gastvrij!
NEE Dat zijn wij niet!

Na die spectaculaire **VRIJE** val, ...heeft u ook zo'n heerlijk **VRIJHEIDS** gevoel?

JA? ...is wat u denkt, maar helaas; ..misschien een dikke **NEE!**

NEE ...u bent nog niet echt **VRIJ** voor gast-**VRIJHEID**

JA... u geniet slechts van beperkte **VRIJHEID!**

Van welke **VRIJHEID** geniet u eigenlijk in onze hedendaags bureaucratische en strak geregelde samenleving?

Om écht gast-**VRIJ** te kunnen zijn moeten we de systemen eens flink gaan ontregelen. **JA! ONTR-REGELEN!**

JA... **GASTVRIJHEID** is een werkwoord, en gaat pas op regelmatige basis aan het werk als u dat wilt!

Veel regelgeving is gebaseerd op het beeld dat beleidsmakers en managers hebben van kwaliteit.

Dat beeld is zelden gekoppeld aan het welbevinden van gasten/cliënten en aan de manier waarop zij zelf de geboden "kwaliteit" ervaren.

Het is een vorm van "kwaliteitsdenken" dat niets met geluk en gastvriendelijkheid te maken heeft die mensen ervaren. Bureaucratische regelgeving is geheel gericht op het voorkomen van negatief welbevinden.

Daarom staat de doorgeschoten bureaucratie ons in de weg om gastvrijheid te bieden die gebaseerd is op waarden en het positief welbevinden van onze gasten. ---- Of wacht op Youp van 't Hek?

Dat blijkt uit o.a. onderzoek van Professor Staats, Hoogleraar Ouderengeneeskunde van het UMCG.

JA Wij zijn gastvrij!
...wij gaan ont-regelen voor het ontketenen van gast-wijsheid...

Gastvrijheid! de oudste (on)deugd van de mensheid...

*Ontwikkelen van succesvol, klant & gastgericht denken én handelen!
Deugdelijk en "on-deugend" ont-regelen; net zo als Adam en Eva...*

Gastvrijheid is al zo oud als de mensheid.

De hedendaagse mens verlangt nog steeds naar een hartverwarmende gast- en klantvriendelijke bejegening.

Maar is de klant wel in staat zich als gast te gedragen?

Gastvrijheid gedijt alleen als het voor de volle 100% **integraal** wordt ingevoerd. Die vrijheid heeft u!

Gast – Wijs – Heid
Raad van bestuur, Directie & Management

Voorbeeldgedrag & voorbeeldfunctie

Focus:
Zij stimuleert en hebben het tot een strategische keuze gemaakt

De kracht van aandacht

Gast – Vrij – Heid
Middenkaders & Medewerkers

Moment suprême van de transactie

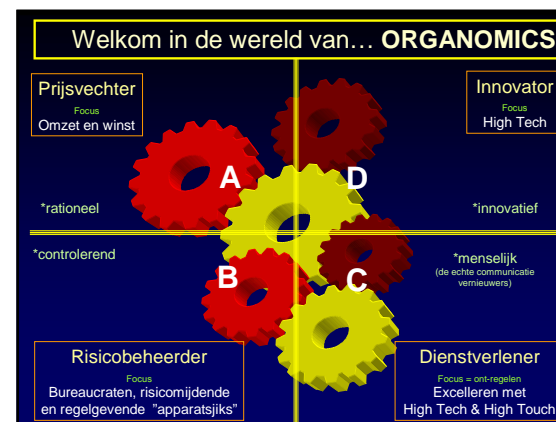
Focus:
Zij voeren uit met: Vrijheid in gebondenheid. Een vrijheid die hen gegeven is door het management

Gast – Blij – Heid
De Gast | Klant

Ervaart de emotionele belevenis en de hartverwarmende aandacht

Focus:
Zij zijn het enige bestaansrecht van uw onderneming. Anders is er niet!!!!

Hoe staat het met de "verborgen" gastvrijheid in uw eigen gebouw?



INTRODUCER EEN EIGEN GASTVRIJHEIDSFOMULE

P + S + G = BI²
 Product-imago + Service-imago + Gastvrijheid-imago = Belevings-Imago²

SAWUBONA!
"ik zie je"

Zulu creation... is based on acknowledging the presence of the other person

HIGH TECH & HIGH TOUCH

JA Gastvrijheid is voor ons een strategische keuze
NEE Wij zoeken geen authentiek bindmiddel voor betrokken gastvrijheid in onze organisatie?

Dit is het belevingsgebied wat de gast daadwerkelijk waarneemt.
 Hoe groter de overlapping des groter is de gastbeleving, de gastblijvendheid en klantbetrokkenheid

GASTEN GEORGANISEERD EN HARTVERWARMEND VERWELKOMEN

Hoe is gastvrijheid in uw organisatie georganiseerd?
 Hoe is het **"Welkom"** - georganiseerd en geregeld?
 Hoe is het **"Verblijf"** - georganiseerd en geregeld?
 Hoe is het **"Vertrek"** - georganiseerd en geregeld?
 Hoe zijn de **"Relaties"** - georganiseerd en geregeld?

Dé gastvrijheidcirkel.
 Toepassen in het belang van de gasten, de onderneming en jezelf.

WELCOME Welkom
STAY Verblijf
DEPARTURE Vertrek
RELATION Relatie

CIRCLE OF HOSPITALITY

K-3's de basiseigenschappen in het gastvrijheidproces

Interactieve gastvrijheid vraagt in hoge mate om...
zelfkennis, vakkennis en mensenkennis.

K3's

Zelf-kennis
 Vak-kennis
 Mensen-kennis

In de dienstverlening gaat het veelal om:
 - kennis,
 - kennissen én
 - mensenkennis

Dé gastvrijheidcirkel.
 Voor alle mensen die dagelijks betrokken zijn bij het organiseren van gastvrijheid.

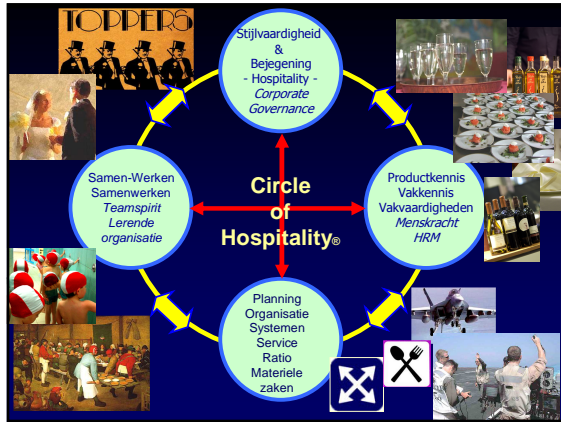
WELKOM
 - Welcome -
 Organize a warm welcome day in day out!

RELATIE
VERBLIJF

Circle Hospitality!
the art to make people feel welcome and happy

1. Verwelkom **éérst jezelf**
2. Verwelkom **dán je collega's**
3. Verwelkom **vervolgens jouw gasten**

SAWUBONA! ... Ik zie je



Leren kijken vanuit de "ogen" van de klant!

... maar soms zijn we nog ziende blind!
Sawubona? ...wil je mij eigenlijk wel zien?

SAWUBONA!

Werken aan gastvrijheid is vooral werken aan jezelf!

Als je gastvrijheid wilt schenken, dan moet je "hét" wel eerst bezitten voordat je het kan geven. Een goede verhouding met jezelf belangrijk, want van daaruit stromen verhoudingen met anderen.

Van het P naar het C denken

Anders klant & gastgericht marktdenken en doen

Product	→	Customer's needs Oplossingen ontwikkelen in plaats van producten en diensten
Price	→	Costs Waarde creëren in plaats van focussen op concurrerende prijs
Promotion	→	Communication Informatie communiceren in plaats van standaard reclame en aanbodpromotie
Place	→	Convenience Gemak en toegankelijkheid bieden tot oplossingen Customer Care= Hugel your customer.



Stuur op betrokkenheid i.pl.v. tevredenheid

Van medewerkers-tevredenheid naar medewerkers-betrokkenheid.

Van klant-tevredenheid naar klanten-betrokkenheid.

Tevredenheid... kan leiden tot flegmatieke houding en re-active houding. z.g. 'Zwitsertevengevoel'

Betrokkenheid... zal leiden tot proactieve houding en gedrevenheid. "Loyaliteit"

Gastvrijheid is altijd een goede gewoonte, ook tijdens je werk



Assembleren en organiseren van gastvrijheid als werk-woord

You'll have most fun with MECCANO.

Bereikte resultaten met authentieke gastvrijheid, blijken in de praktijk bijzonder duurzaam te zijn!

Gelijktijdig organiseren van service mét gastvrijheid

De elegantie van gastvrijheid met de productie van services

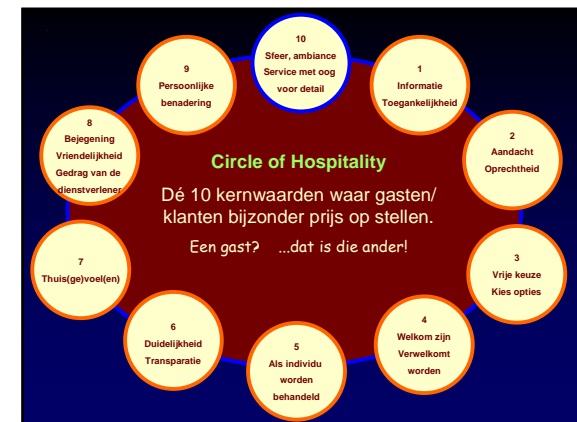
Hospitality & Service kunnen verklaren

HOSPITALITY

- ▲ Venus
- ▲ Dialoog
- ▲ Alfa & Beta combinatie
- ▲ Vrouwelijk - Patriarchaal
- ▲ Irrationeel en abstract
- ▲ Culturele & opvoedingsaspecten
- ▲ Begrijpen, luisteren, afstemmen
- ▲ Sociale vaardigheid, integer
- ▲ Gevoel, emotie, beleving
- ▲ Psychologisch
- ▲ Inlevens, empathie, loslaten
- ▲ Stilzwijgend begrijpen
- ▲ Intuïtief, levensgeluk, uitrusten
- ▲ Lichaams taal lezen, aandacht
- ▲ Aangeboren competenties
- ▲ Waarden, normen, ethisch handelen
- ▲ Aandacht schenken, onbaatzuchtig
- ▲ Verwachting overtreffen
- ▲ Duurzame herinneringsverankering
- ▲ Coaching en begeleiding, oprichtheid
- ▲ Voorbeeldgedrag van de leiding
- ▲ Corporate Governance....
- ▲ Vaardigheidswerkshops, praten
- ▲ Personal Balance ScoreCard
- ▲ Humor en het managen van de glimlach

SERVICE

- ▲ Mars
- ▲ Monoloog
- ▲ Beta
- ▲ Mannelijk - Patriarchaal
- ▲ Rationeel en feitelijk
- ▲ Zakelijk en commercieel
- ▲ Marktbepalend, -dorminerend
- ▲ Cognitief, inleversvermogen, kennis
- ▲ Instructief, controlerend
- ▲ Strategisch, tactisch en uitvoerend
- ▲ Processen, besturen, Introvert
- ▲ Machinaal en meetbaar
- ▲ Construerend en controlerend
- ▲ Meten is weten processen, statistieken
- ▲ Technische vaardigheden, etiquette
- ▲ T.Q.M. beheren, beheersen, sturen
- ▲ Standard Operations Procedures
- ▲ Vluchtige herinneringsbeklijving
- ▲ Is van toepassing op gehele organisatie
- ▲ Goed is goed gezegd
- ▲ Conditietraining en fitheid, continuïteit
- ▲ Vaktraining, ontwikkelen, oefenen
- ▲ Borgen, vernieuwen en €€€€€
- ▲ Plan, Do, Check, Act
- ▲ Service verlenen





THE END OF A SPENDID DAY WITH HOSPITALITY

www.consulate.nl