

Gastheerschap & Klantgerichtheid

Gastheerschap en klantgerichtheid zijn haast vanzelfsprekende begrippen die door iedere medewerker op een eigen manier geïnterpreteerd kunnen worden. Daar is op zich niets mis mee; een persoonlijke touch kan juist iets waardevols toevoegen aan het serviceniveau binnen uw bedrijf. Een belangrijke vraag is echter in welke mate ieders interpretatie overeenkomt met het beeld dat uw bedrijf wil uitstralen. En in hoeverre komt het werkelijk overeen met de verwachtingen en de beleving van uw gasten en/of klanten?

Serviceverlening is namelijk één van de belangrijkste factoren waarop (potentiële) gasten afgaan bij hun keuze. Hoe men te woord wordt gestaan bij het inwinnen van informatie, het maken van afspraken of bij klachten is daarbij een onderscheidend gegeven. Alle reden dus om te investeren in de voortdurende ontwikkeling van een goede servicehouding onder al uw gastheren en -vrouwen. Kortom iedere medewerker binnen uw bedrijf die iets bedraagt aan een onvergetelijk verblijf van uw gasten.

Doelgroep

De workshop Gastheerschap & Klantgerichtheid is geschikt voor alle medewerkers die veelvuldig in aanraking komen met (potentiële) gasten en/of klanten; bijv. campingmedewerkers, receptionisten, baliemedewerkers en winkelpersoneel. Kortom degenen die de *eerstelijnscontacten* hebben met uw gasten en klanten. De workshop wordt afgestemd op gemiddeld MBO-niveau.

Doel

Het hoofddoel is om uw medewerkers op stimulerende wijze mee te nemen in de beleving van de huisstijl en de serviceformule die u zo belangrijk vindt om uit te dragen. Dit wil zeggen dat u hen bewust(er) maakt van hun rol en hun enthousiasmeert om zich als een gastheer of gastvrouw te gedragen t.o.v. hun gasten en klanten.

Aanpak

Vanuit de organisatiedoelstellingen leren de deelnemers om gastvrij en klantgericht in te spelen op de wensen en reacties van (potentiële) gasten en/of klanten. Ook leert men situaties die potentiële conflicten in zich dragen op een juiste wijze hanteren. Voorafgaand aan de workshop vullen de deelnemers een online vragenlijst in over gastgerichtheid. Aan de hand hiervan wordt een persoonlijk gedragsprofiel opgesteld met relevante ontwikkelpunten. Er wordt dan tevens een koppeling gemaakt tussen de persoonlijke ontwikkelpunten en de verbeterpunten uit de Kern enquête. Tijdens de workshop wordt enerzijds aandacht besteed aan de identiteit van uw bedrijf (o.a. bedrijfshistorie, kernactiviteiten, organisatiestructuur, bedrijfscultuur en huisregels). Anderzijds wordt vooral de nadruk gelegd op allerlei aspecten van goed gastheerschap en klantvriendelijkheid. Dit gedeelte is vooral praktisch gericht. Door middel van korte rollen-spelen kunnen allerlei dagelijkse werksituaties worden nagebootst, waarbij tips worden gegeven om zowel gasten als klanten correct te woord te staan en eventuele problemen soepel op te lossen.

Duur

De uitgebreide opzet van deze workshop vergt een investering van twee dagdelen. Gebaseerd op de door uw gasten en klanten getoonde waardering voor het serviceniveau binnen uw bedrijf kan een compacte sessie van één dagdeel volstaan. Wij stemmen dit graag vooraf met u af.

Follow-up

Om het effect van de workshop te versterken, is het raadzaam om daarna minstens twee Mystery Guest bezoeken te organiseren. De resultaten daarvan worden door een coach nabesproken met de betreffende leidinggevende(n), zodat deze zich met zijn / haar team kan doorontwikkelen.