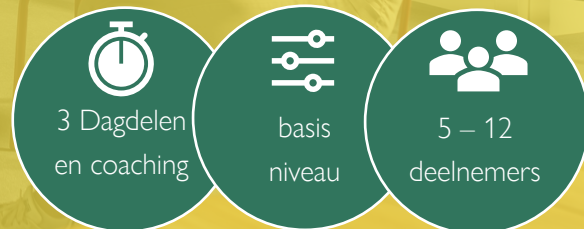


Basistraining

De reis van de gast



Hostmanship® is de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Deze praktische filosofie is een krachtig middel om organisaties te transformeren tot een plek waar mensen zich welkom en gewaardeerd voelen.



www.hostmanship.nl

Elke klant of cliënt (bij Hostmanship spreken we liever over 'de gast') maakt een reis door jouw organisatie. Dat kan een hele korte reis zijn met maar één of twee contactmomenten; bijvoorbeeld een telefoontje of een mailtje. Maar het kan ook een hele lange reis zijn, bijvoorbeeld bij een opname in het ziekenhuis met heel veel contactmomenten, variërend van de receptioniste, de gastvrouwen en de arts, tot contactmomenten met de voedingsassistent en de schoonmaak. Door te benoemen wat het gevoel bij de gast in dat contactmoment kun je vaststellen wel gedrag van jou daar bij hoort. Vervolgens kun je nadenken over wat je kunt doen om dat gevoel te overtreffen.

Module De reis van de gast

Het traject start met het ontdekken van de Hostmanship mindset en het verwelkomen van de gast. In de tweede bijeenkomst gaan we een reis van de gast uitwerken, de contactmomenten, het bijbehorende gedrag definiëren en onderzoeken hoe we van die contactmomenten kansen kunnen maken om het verschil te maken voor de gast. We doen dit aan de hand van de Hostmanshipmethode. Daarna ga je onder begeleiding van de trainer aan de slag met een eigen vraagstuk. In de derde bijeenkomst reflecteer je op het resultaat, leer je van de resultaten van de andere deelnemers en maak je een start met een volgende vraagstuk. Het resultaat is dat je blijvend aan het werk kunt zijn met het verwelkomen van de gast en energie krijgt van de Wow-momenten.

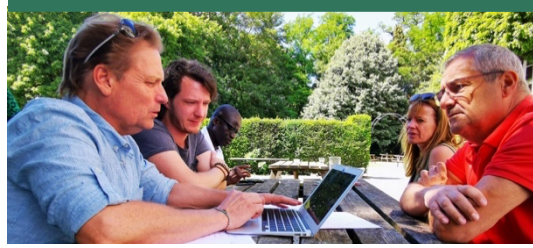
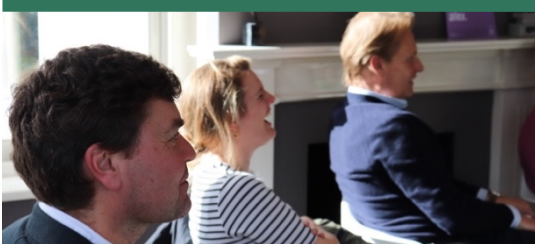


Hostmanship geeft:

- Betrokken medewerkers
- Loyale gasten
- Flexibiliteit
- Innovatief vermogen
- Herkenbaarheid
- Echtheid

Opbouw module:





Vaardigheden

- Je bent in staat en bereid de reis van de gast te beschrijven en de contactmomenten te benoemen.
- Je bent in staat en bereid om contactmomenten te zien als kansen waarmee je het verschil kunt maken
- Je bent in staat en bereid te definiëren welk gedrag bij elk contact moment hoort
- Je bent in staat en bereid om op die contactmomenten ook echt het verschil te maken

Kennis

- Je kunt het begrip “Hostmanship” en ‘de gast verwelkomen’ definiëren
- Je kunt de Hostmanshipmethode omschrijven
- Je kunt omschrijven wat er bedoeld wordt met ‘contactmomenten’, ‘kans’ en ‘actie’
- Je kunt omschrijven wat het verschil is tussen service en Hostmanship
- Je kunt aangeven wat de peak-end rule inhoudt

De doelgroep

‘De reis van de gast’ kan door iedereen gedaan worden. Van belang is dat de deelnemer toestemming heeft van de organisatie om het geleerde in de praktijk toe te passen en de gelegenheid krijgt om te oefenen met de reis van de gast.

De investering

Deze module wordt zowel in-company als bij open inschrijving (minimaal 5 deelnemers) gegeven.

Bij open inschrijving: € 695,-

Bij in-company: bel of mail ons

De trainer

De trainer heeft uitgebreide ervaring in Hostmanship en de klantreis en spreekt de taal van de branche.



Contact:

Hostmanship Group BV
Crailoseweg 22
1272 EV Huizen
035 – 5247420
info@hostmanship.nl

“Ik zag ineens hoe simpel en makkelijk we het verschil kunnen maken”