

De 5 sleutels tot gastvrijheid

Ik zal je nog een laatste geheim verklappen: de sleutels die ik gebruik om gastvrijheid in het DNA van een bedrijf te krijgen en te borgen. Je kunt de sleutels elke dag toepassen in je werk. En dat is nou net de bedoeling. Hoe meer aandacht je besteedt aan gastvrijheid, hoe gastvrijer jij en je omgeving zullen zijn. Gastvrijheid bereik je niet met een project met een begin en een eind. Borging is geen eindfase. Je borgt gastvrijheid door er continu mee bezig te zijn. Je bent gewaarschuwd: als je begint met het bouwen aan een gastvrije organisatie, kun je niet meer terug en zul je er altijd mee bezig moeten blijven. De vijf sleutels voor gastvrijheid bieden hiervoor een handvat. Ik zal ze kort toelichten.

Inzien en inleven

Heb inzicht in wie je gast is en wat hij wil, ervaart en verwacht. Heb je de gastreis in kaart gebracht? Ben je scherp op de kritische belevingsmomenten en de gastvrijheidsversterkers? Wat ervaren medewerkers? Wat motiveert en belemmert hen en wat geeft werkplezier? Inzien en inleven is ook een mindset. Je onderzoekt de beleving van zowel de gast als de medewerker om kansen te blijven zien en niet bedrijfsblind te raken. Wanneer je door de ogen van gast en medewerker kijkt, ben je continu op zoek naar mogelijkheden om de beleving te optimaliseren. Gastvrije bedrijven meten continu de beleving van gasten en leren ervan. Deel complimenten, tips, reviews en klachten van gasten en blijf je zo continu verbeteren.

Maak het mogelijk

Zoek en verminder belemmeringen voor medewerkers om gastvrij te kunnen zijn. Investeer in een goede samenwerking binnen teams, zoals een goede aanspreekcultuur en de juiste persoon op de juiste plek. Draag zorg voor een gastvrije inrichting, communicatie naar gasten (online en offline), middelen, processen en verantwoordelijkheden.

Maak het belangrijk

Maak van gastvrijheid een prioriteit. Praat erover en geef als management het goede voorbeeld. Maak gastvrijheid een vast onderdeel van alle overlegmomenten. Zorg dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor de integrale gastvrijheidsbeleving. Maak gastvrijheid een vaste competentie in alle hrm-tools.

5 SLEUTELS VOOR GASTVRIJ LEIDERSCHAP

-  INZIEN EN INLEVEN
-  MOGELIJK MAKEN
-  BELANGRIJK MAKEN
-  REFLECTEREN EN LEREN
-  INSPIREREN EN WAARDEREN

Reflecteer en leer

Reflecteer regelmatig: Hoe gastvrij zijn wij? Wat gaat goed? Wat kan beter? Dit kan zowel bedrijfsbreed, per team als individueel. Blijf steeds nieuwe doelen stellen. Investeer in de groei van medewerkers door training en coaching.

Inspireer en waardeer

Zorg voor regelmatige inspiratiemomenten om je weer even bewust te worden van het belang en het effect van gastvrijheid. Bijvoorbeeld door een interne campagne met inspirerende quotes of video's. Of neem een kijkje in de keuken van een inspirerend en gastvrij bedrijf. Tot slot: complimenteer elkaar. Deel complimenten van gasten. Deel en vier successen. Focus op wat goed gaat en benoem dat.

De sleutels tot succes

Wanneer je deze vijf sleutels elke dag aandacht geeft in je dagelijks werk, zal de gastvrijheid groeien en in het DNA van je bedrijf komen. Ik wens je daarmee heel veel passie, plezier, positieve energie, voldoening en succes!

Hoe zou jij het aanpakken?

1. Wanneer was jij voor het laatst gastvrij?
2. Wanneer was je voor het laatst ongastvrij?
3. Wat belemmert medewerkers om gastvrij te zijn?
4. Wat stimuleert medewerkers om gastvrij te zijn?
5. Hoe pas jij de vijf sleutels tot gastvrijheid toe?

Meer weten over Gastvrij leiderschap?

Lees dan het nieuwste boek van Laura de la Mar: *Gastvrij leiderschap* (verschijnt begin 2023).