



## Het geheim van Gastvrijheid: 50 inzichten

1. Wat gastvrijheid is, blijft iets persoonlijks.
2. Gastvrijheid gaat verder dan klantgerichtheid en klantvriendelijkheid.
3. Gastvrijheid is overal: in elk bedrijf en beroep.
4. Je hebt twee beroepen: gastheerschap en vakmanschap.
5. Gastvrijheid is het gevoel dat je te gast bent.
6. Gastvrijheid is persoons- en momentafhankelijk.
7. Gastvrijheid is een goed gevoel en een memorabele beleving die het doorvertellen waard is.
8. De reis van de gast is een totaalbeleving en wordt vooral subjectief en onbewust ervaren.
9. Gastvrijheid is maatwerk.
10. Echte gastvrijheid is oprecht.
11. Het 4P-model is niet toereikend om een gastvrijheidsconcept te ontwikkelen.
12. Er is een verschil tussen het regisseren (organisatie) en ervaren van gastvrijheid (gast).
13. De essentie van gastvrijheid is persoonlijke aandacht.
14. Verrassing is geen noodzakelijk onderdeel van gastvrijheid.
15. De beleving van gastvrijheid wordt beïnvloed door de belevingsdimensies: welkom, autonomie (inviting), dienstbaarheid, empathie, erkenning (care) en gemak (comfort).
16. De zintuiglijke waarneming heeft direct effect op mentale beleving.
17. De menselijke factor is het allerbelangrijkst bij gastvrijheidsbeleving.
18. Het Bouwstenen-voor-gastvrijheidmodel is handig om gastvrijheid te analyseren en een gastvrijheidsconcept te ontwikkelen.
19. Met het 4-stappenplan ontwikkel je een succesvol gastvrijheidsconcept voor je bedrijf.
20. De 5 gaps zijn veelvoorkomende valkuilen van bedrijven bij het ontwikkelen van een gastvrijheidsconcepten.
21. Met gastvrijheid laat je het stresslevel van je gast zakken.
22. Creëer en onderhoud je fanclub, maar pas op voor de valkuilen.
23. Verras regelmatig en verdeel je aandacht tussen nieuwe en vaste gasten.
24. Gastvrijheid is wederkerig: wat je geeft, krijg je terug.
25. Een gebrek aan gastvrijheid resulteert in negatieve (bij)effecten.
26. Gastvrijheid geeft je de gunfactor, plezier, positieve energie en passie in je werk.
27. Medewerkers die zich welkom voelen binnen het bedrijf zijn gastvrijer. Gastvrijheid begint intern: je collega's zijn je interne klanten.
28. Er is een direct verband tussen medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid.
29. De gastvrijheidsbehoefte van gasttypen en generaties loopt uiteen.



30. Je kunt leren om gasten te 'lezen' en de handleiding te achterhalen die ze blij maakt.
31. Gastvrije bedrijven zijn inclusief en toegankelijk voor alle gasten.
32. Door de guest journey van je gast in kaart te brengen, krijg je een beeld van hoe je de beleving kunt verbeteren.
33. Niet alle momenten hoeven wow te zijn, als het er maar voldoende zijn. Ontvangst en afscheid hebben de meeste impact op de beleving.
34. Get the basics right, voorkom klachten en frustratie en zorg voor een goede klachtenafhandeling.
35. Zeg wat je doet en doe wat je zegt.
36. Underpromise, overdeliver.
37. Pas op voor negatieve communicatie.
38. Probeer het wachten te verzachten.
39. Onderzoek welke belevingsversterkers bij het DNA van jouw bedrijf passen en overtref de verwachting dynamisch.
40. Geef de ervaring een boost door kleine details: humor, persoonlijk maken, een leereffect toevoegen, positieve woorden en storytelling.
41. Gastvrije mensen zijn authentiek en hebben dienstbare drijfveren.
42. Goede gastheren hebben minder last van gastvrijheidsarrogantie en zijn professioneel, authentiek, proactief, enthousiast en aandachtig.
43. Emotionele intelligentie is succesbepalend voor jezelf en bij gastvrijheid én is ontwikkelbaar.
44. Emotionele intelligentie bestaat uit zelfbewustzijn, zelfregulatie, zelfmotivatie, empathie en sociale vaardigheden.
45. Gastvrijheid is team- en topsport, en vraagt regelmatig onderhoud door feedback, coaching en training.
46. Het is goed om afspraken te maken over een basisniveau van gastvrijheid, met ruimte voor een eigen finishing touch.
47. Een goed ontwikkelde aanspreekcultuur helpt bij de borging van gastvrijheid.
48. Kies een gastvrije houding in elke situatie: bij hoge werkdruk, bij 'lastige' gasten, als je een offday hebt, bij gedoe in het team, en als je belemmerd wordt door te weinig randvoorwaarden.
49. Heb oog voor je eigen allergieën en vooroordelen die je belemmeren om gastvrij te zijn voor iedere gast.
50. Gastvrijheid begint met goed zorgen voor jezelf en je team, en daarna voor je gast.