

Geheimen van andere experts

In dit boek heb je heel wat geheimen ontdekt. Maar er zijn natuurlijk nog veel meer geheimen die het delen waard zijn. Hierbij een greep uit de geheimen uit onze Community. Wil jij jouw bijdrage toevoegen? Ga naar Gastvrijheidinbedrijf.nl/bonus en voeg jouw bijdrage toe.

1. Alice Vaglia: 'Schep kennis, kunde en uitstraling, naar smaak toevoegen: drijfveren. En het ingrediënt dat absoluut niet mag ontbreken is een grote soeplepel oprechtheid. Je krijgt dan een (h)eerlijke gastvrije cocktail.'
2. Caroline van Aart: 'Wees en blijf altijd oprecht, alleen dan maak je het verschil en ben je écht gastvrij.'
3. Else Zwarteveen: 'Klantinzicht! Door te begrijpen welke verwachtingen, wensen, behoeften, frustraties en/of belemmeringen jouw gast heeft, kun je je dienstverlening hierop aanpassen en maak je van een gast een echte fan!'
4. Esther Boers: 'Vanuit het onzichtbare, maar wel voelbare, verborgen wensen en verlangens van mensen achterhalen.'
5. Frans Goenee: 'Bij Brabantse gastvrijheid zie je gezichten in plaats van rijen. We zetten talenten in om de op de kromme wegen te bewandelen voor het creëren van verrassingen en verwonderingen.'
6. Harald Hovekamp: 'De 'hele' gast zien, het gezicht en uitdrukkingen. De gast observeren en een relatie starten. Ontdekken wat verborgen is op dat precieze moment wanneer gast en host elkaar ontmoeten tijdens 'het moment van de waarheid'. Dát karakteriseert gastvrijheid.'
7. Hielke Veldhuis: 'Gastvrijheid is het zien van kansen om betekenisvolle ervaringen te creëren. Ken je werk, ken je gasten én ken jezelf. Zorg ervoor dat mensen proeven dat echte gastvrijheid inderdaad mensen verbindt!'

8. Jenneke Huging: 'Communicatie! Hoe luister ik naar de gast en hoe luister ik naar wat deze niet zegt? Hoe luister ik, zodat de gast graag met mij wil praten en zijn ervaringen wil en kan delen? En: hoe praat ik, zodat de gast graag naar mij wil luisteren...?'
9. Johan Jonker: 'Gastvrijheid is een basiscompetentie van elke collega en zit in ieders DNA.'
10. Joske Kuut: 'Spreek zoveel mogelijk talen. Leer minimaal twee woorden in veel talen en je kunt nóg meer gasten een warm gevoel geven als je ze verwelkomt.'
11. Jurjen Hidma: 'Als je oprecht gastvrij bent zonder er iets voor terug te verwachten, is elke dag een fantastische dag, voor je klant en voor jou.'
12. Marjon Beltman: 'Écht contact maken. Geen gast is hetzelfde, verdiep je dus oprecht in je gast. Maak oogcontact, leef je in en stel jezelf de vraag "Wie heb ik hier voor me? Wat heeft deze persoon nodig en hoe kan ik bijdragen aan een fantastisch bezoek?" Check daarbij ook je aannames. Met kleine dingen en echte persoonlijke aandacht maak je het verschil.'
13. Monica Bunnik: 'Als je iemand ontmoet zonder glimlach, geef dan die van jou.'
14. Marsha Dousi: 'Echt luisteren en daar vervolgens naar handelen. Met oprechte aandacht en intrinsieke motivatie de ander willen begrijpen en helpen. Hierdoor kon ik een goede (vertrouwens)band opbouwen met de ander.'
15. Mark Severs: 'Kijk altijd naar je product (service, dienst) door de bril van je gast. De wereld ziet er dan écht anders uit. Geef vanuit een proactieve mindset wat hij/zij nodig heeft en verras!'
16. Miriam van Beek: 'Als leidinggevend medewerkers waarderen, stimuleren en inspireren door zelf het goede voorbeeld te geven en te laten zien wat gastvrij zijn oplevert voor de ander en voor onszelf, dan creëren we een omgeving waarin iedere gast zich optimaal welkom en op zijn gemak voelt en persoonlijke aandacht ervaart.'
17. Pauline Sterenborg: 'Gastvrijheid is 'het hele leven'; het is overal. In

ieder contact krijg je de mogelijkheid om verbinding te maken. En met oprechte persoonlijke aandacht iets (of veel) voor een ander te kunnen betekenen.'

18. Rob van Kemmeren: 'Bewaak je grenzen. Alleen dan blijf je de gastheer/vrouw die je graag bent.'
19. Ruben Krus: 'Zoals gij wilt dat de mensen u doen, doet hen evenzo (Lukas 6:31)'
20. Sydney Brouwer: 'Buiten winnen is binnen beginnen. Als je klanten enthousiaster wil maken, zorgen dan eerst voor een hogere gastvrijheid naar elkaar toe.'
21. Sylvia Mulder: 'In de zorg ben je altijd gespannen als het gaat om je gezondheid en je weet vaak niet goed wat er gaat gebeuren. Hoe fijn is het als je dan vriendelijk benaderd wordt, op je gemak wordt gesteld, er aandacht aan je besteed wordt en je goede uitleg krijgt?'
22. Yvonne Verhoeven: 'De ander écht zien, vanuit een oprechtheid en puurheid, zodat de magie voelbaar wordt. Het is niet een aan te leren trucje maar een levens- en bedrijfsvisie voor zowel jou als persoon als voor je organisatie.'