

Gastvrijheid  
IN BEDRIJF



WERKBOEK  
"BOOST JOUW  
GASTHEERSCHAP"

(M/V/X)

# Inhoud



05

1. Jouw visie

11

3. Gastinzicht

17

5. Zelfinzicht

28

Over Laura de la Mar,  
Gastvrijheid in Bedrijf  
& Community

03

Inleiding en uitleg

07

2. Het effect

15

4. Impact maken

23

6. Uitdagingen

Ervaar de kracht van hortelijkheid!







# GASTVRIJHEID LEER JE NATUURLIJK NIET UIT EEN BOEKJE

## GASTVRIJHEID IS EEN WERKWOORD

Dit werkboek is een uitnodiging om aan de slag te gaan. Aan de slag met het onderzoeken van jouw gastvrijheidsvisie en om te ontdekken waar jouw gast (of patiënt, cliënt, bezoeker, collega, etc.) écht blij van wordt.

Natuurlijk ben je al gastvrij, anders zou je dit werkboek niet lezen. Maar er zijn altijd nog kansen en mogelijkheden om de puntjes op de "i" te zetten.

Dit werkboek is dan ook een uitnodiging om kritisch naar jezelf te kijken en te verkennen wat jouw passie, motivatiebron, talenten, uitdagingen en aandachtspunten zijn. Zo ontdek je kansen om jouw gastvrijheid en de gastvrijheid van jouw bedrijf verder te optimaliseren.

Er zijn 3 manieren om je werkboek in te vullen:

1. Print hem uit en vul het werkboek in.
2. Pak een notitieblok, noteer de vraag en het antwoord.
3. Vul het werkboek digitaal in. Bijv. via Adobe Acrobat of via de gratis website PDF Escape ([www.pdfescape.com](http://www.pdfescape.com)). Tip: sla het bestand wel op je eigen computer op.



MENSEN **VERGETEN** WAT JE HEBT

*gezegd*, ZE **VERGETEN**

WAT JE HEBT *gedaan*,

MAAR ZE VERGETEN NOOIT HET

*gevoel* DAT

JE ZE HEBT **GEGEVEN.**

- MAYA ANGELOU

# { JOUW VISIE

# 1

In dit deel ga je aan de slag met het verkennen van jouw visie op gastvrijheid.

Je reflecteert op je eigen ervaringen als gast  
om te ontdekken wat impact maakt.  
Je omschrijft ook wat in jouw situatie de meest  
denkbare gastvrije beleving is.

Vul jouw antwoorden op de vragen in op de volgende bladzijde.







1. Wat is gastvrijheid volgens jou?

2. Wat is jouw meest gastvrije ervaring die jij als gast hebt ervaren?

3. Wat zou de meest ultiem gastvrije beleving zijn voor een gast in jouw bedrijf?



# { HET EFFECT

# 2

In dit deel ontdek je de gevolgen van gastvrije en ongastvrije ervaringen op de gast, jouw bedrijf en op jezelf.

Zo ervaar je wat de wederkerigheid van gastvrijheid is.  
Wat je geeft, krijg je terug!

Vul jouw antwoorden op de vragen  
in op de volgende bladzijde.





4. Wat is het effect van een ongestvrije ervaring op je gast?

Empty rounded rectangular box for answer to question 4.

5. Wat is het gevolg van ongestvrije gastbeleving voor jouw bedrijf?

Empty rounded rectangular box for answer to question 5.

6. Welk effect heeft ontevredenheid van gasten op jou?

Empty rounded rectangular box for answer to question 6.







7. Wat is het effect van een gastvrije ervaring op je gast?

8. Wat is het gevolg van gastvrije gastbeleving voor jouw bedrijf?

9. Wat levert het jou zelf op wanneer jij gastvrij bent?





GASTVRIJHEID  
BEGINT BIJ  
JEZELF



# { GAST INZICHT

# 3

In dit gast-inzicht deel ga je scherp kijken naar wie jouw gast zijn en wat de verschillen zijn tussen je gastdoelgroepen.

Je ontdekt hun verwachtingen en gastvrijheidsbehoeften.

Je kunt voor dit onderdeel eventueel een of meerdere gasten interviewen.

Ook kan je reviews en beoordelingen van gasten analyseren om de antwoorden te toetsen.

Vul jouw antwoorden op de vragen in op de volgende bladzijde.





10. Met welke verschillende doelgroepen gasten/klanten heb jij te maken?

11. Wat zijn de verwachtingen van je gasten?

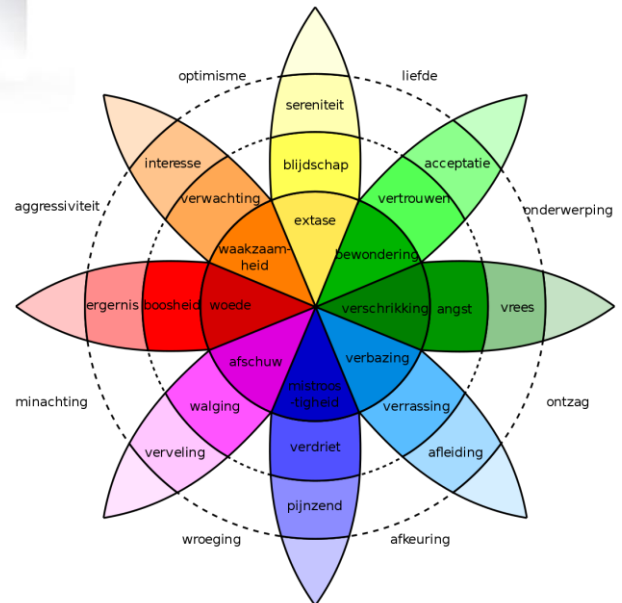
12. Welk verschillen in behoeften zijn er tussen nieuwe en vaste gasten?







13. Met welke emoties en stresslevel komen de verschillende gasten jouw bedrijf binnen?



Figuur 1: Wheel of emotions, R. Plutchik

14. Wat maakt jouw gasten ontevreden? Waarover ontvang je wel eens tips of klachten?

15. Hoe verlaag je de stress en laat je gasten op hun gemak voelen?





16. Waar maak je jouw gasten blij of zeer tevreden?

Empty rounded rectangular box for answer to question 16.

17. Waarover krijgen jullie van gasten de meeste complimenten?

Empty rounded rectangular box for answer to question 17.

18. Wat maakt dat gasten zich ontzorgd voelen en comfort ervaren?

Empty rounded rectangular box for answer to question 18.





# { IMPACT MAKEN

4

In dit onderdeel gaan we verder scherpstellen wat het meest impact maakt op de beleving van je gast.

Dat helpt je om tot concrete acties te komen die effect gaan hebben!

Vul jouw antwoorden op de vragen in op de volgende bladzijde.





19. Wat doe jij om gasten zich welkom te laten voelen?

20. Probeer zo veel mogelijk manieren te bedenken om de verwachtingen van je gast te overtreffen en zo een WOW moment te creëren.

21. Hoe kun je stress en wachten bij een gast vermijden?





# { ZELF INZICHT

# 5

Gastvrijheid begint bij jou! Door jouw houding, uitstraling en gedrag maak je niet alleen je gasten blij, maar heb je ook een voorbeeldfunctie voor je collega's.

Tijd om eens kritisch in de spiegel te kijken en te ontdekken wat jouw talenten, uitdagingen en aandachtspunten zijn.

Vul jouw antwoorden op de vragen in op de volgende bladzijde.







Hoe zien anderen jou? Vraag drie collega's wat ze aan talenten en aandachtspunten zien in jouw gastheerschap. Tip: vraag ook een kritische collega en je leidinggevende!

22. Collega 1:

23. Collega 2:

24. Collega 3:





25. Wat is jouw gastvrij talent? Omcirkel 10 eigenschappen die het meest bij jou passen.

Daadkracht	Communicatief	Behulpzaam	Analytisch
Direct	Creatief	Belangstellend	Betrouwbaar
Doelgericht	Enthousiast	Empathisch	Correct
Duidelijk	Flexibel	Geduldig	Gedisciplineerd
Leidinggeven	Humoristisch	Luisteren	Gevoelig
Oplossingsgericht	Informeel	Oplettend	Gestructureerd
Overzicht houden	Open	Relatiegericht	Precies
Snel	Overtuigend	Respectvol	Professioneel
Vernieuwend	Proactief	Rustig	Serius
Zakelijk	Sfeermaker	Tactvol	Verzorgd
Zelfstandig	Verrassend	Vriendelijk	Vorbereid
Zelfverzekerd	Vrolijk	Zorgzaam	Zorgvuldig

Tel op hoeveel eigenschappen je van elke kleur of kolom hebt omcirkeld:

Rood:

Geel:

Groen:

Blauw:

26. Welke eigenschappen zou je (nog) beter in willen worden? Omcirkel minimaal 3 eigenschappen.

Daadkracht	Communicatief	Behulpzaam	Analytisch
Direct	Creatief	Belangstellend	Betrouwbaar
Doelgericht	Enthousiast	Empathisch	Correct
Duidelijk	Flexibel	Geduldig	Gedisciplineerd
Leidinggeven	Humoristisch	Luisteren	Gevoelig
Oplossingsgericht	Informeel	Oplettend	Gestructureerd
Overzicht houden	Open	Relatiegericht	Precies
Snel	Overtuigend	Respectvol	Professioneel
Vernieuwend	Proactief	Rustig	Serius
Zakelijk	Sfeermaker	Tactvol	Verzorgd
Zelfstandig	Verrassend	Vriendelijk	Vorbereid
Zelfverzekerd	Vrolijk	Zorgzaam	Zorgvuldig





27. Beschrijf of teken jouw gastheerschap (m/v/x):

op een goede dag:

op een slechte (of minder goede) dag:







28. Wat geeft jou passie, plezier en positieve energie in jouw werk?

29. Hoe kun je nog meer plezier en energie in je werk creëren?

30. Op welke manier kan je een positieve bijdrage leveren aan de interne gastvrijheid in je team?



MENSEN ZIJN NIET LASTIG, MENSEN ZIJN

# VERSCHILLEND

DÁT IS SOMS BEST LASTIG!



# { UITDAG- INGEN

6

Gastvrijheid is natuurlijk vooral makkelijk als het rustig is en je alle tijd en energie van de wereld hebt. Hallo werkelijkheid. Helaas heb je niet alle tijd van de wereld en zit het wel eens tegen.

Ontdek wat jouw uitdagingen zijn en hoe je op een gastvrije manier een uitdagende situaties 23kunt beïnvloeden.

Vul jouw antwoorden op de vragen in op de volgende bladzijde.







31. Welke gast vind je het leukst om mee te werken?

32. Welke type gast vind je het meest “lastig”?

33. Hoe kun je gastvrij reageren op gast die je als “lastig” ervaart?





34. Hoe blijf jij gastvrij ondanks werkdruk?

35. Wat is jouw aanpak om een offday om te zetten in een topdag?

36. Hoe zet jij negatieve energie, bijvoorbeeld bij frustratie, om in positieve energie?





## Challenges

- 1  Ik heb mijn eigen bedrijf bezocht als 'gast' en de hele gastreis doorlopen.

---

- 2  Ik heb onderzocht wat gasten online over de gastvrijheid van ons bedrijf zeggen.

---

- 3  Ik heb een gast geïnterviewd over zijn gastvrijheidsbeleving.

---

- 4  Ik heb een gast verrast.

---

- 5  Ik heb een week bewust gelet op mijn houding en het effect op mijn omgeving.

---

- 6  Ik heb een collega feedback op mijn gastvrijheid gevraagd.

---

- 7  Ik heb een aandachtspunt ter verbetering van gastvrijheid ingebracht in het teamoverleg.

---

- 8  Ik heb een persoonlijk doel om mijn eigen gastheerschap te verbeteren gekozen en behaald.

---

- 9  Ik heb een collega een compliment gegeven over zijn/haar gastvrijheid.

---

- 10  Ik heb een collega opbouwende feedback gegeven over zijn/haar gastvrijheid.







# EN... DOOR!

## GASTVRIJHEID IS EEN WERKWOORD

Goed bezig, je bent klaar bent het invullen van het werkboek. Hopelijk heeft het je veel inspiratie en inzichten gegeven.

Wat nu?

Gastvrijheid is een marathon, geen sprint.  
Het is een project zonder einde.

Blijf dus kritisch bouwen aan jouw gastvrijheid. Vraag om feedback en luister naar tips en adviezen.

Kijk om je heen en doe inspiratie op. Experimenteer, ervaar en brainstorm er op los. Maar doe dat vooral niet alleen...

Gastvrijheid is topsport.  
Gastvrijheid is teamsport.

Uiteindelijk is de gastbeleving zo sterk als de zwakste schakel in de gastreis.

Alle collega's zijn betrokken bij het creëren van een gastvrije totaalbeleving. Daarom dagen we je uit:

- ➔ Bespreek jouw werkboek met je collega's.
- ➔ Nodig ze uit om dit werkboek ook in te vullen.

We wensen je heel veel gastvrijheid, plezier en succes!



# Het geheim van gastvrijheid

## Reviews

"Dit boek is een inspirerende ontdekkingsreis voor wie nog gastvrijer wil worden. Een must-read voor iedereen die op zoek is naar praktische handvatten om nóg succesvoller te worden via kleine dingen met een grote impact." - Jos Burgers, bestsellerauteur en veelgevraagd spreker

"Dit boek en de hulp van Laura geven ons veel inzichten die we op de winkelvloer toepassen. Daardoor zien we onze medewerkers niet als salestijgers, maar als gastheren en -vrouwen. Dat zien we nu terug in de omzet." - Kees van den Dikkenberg, retailmanager Björn Borg



## Boek

Gastvrijheid is het geheim van succesvolle mensen en bedrijven. Iedereen heeft een beeld van gastvrijheid. Toch is het creëren van een gastvrijheidsbeleving complex en niet voor amateurs. Gastvrijheidsexpert Laura de la Mar onderzocht het geheim.

In dit boek maak je een reis door inzichten, inspiratie en interviews met opvallend gastvrije mensen.

Gastvrijheid leer je natuurlijk niet uit een boekje. Maar het zet je wel aan het denken en biedt praktische handvatten voor mensen uit alle branches om de gastvrijheid in jouw bedrijf te versterken.

Dit boek is geschikt voor iedereen die wel eens te gast is of werkt in een dienstverlenend beroep, ongeacht in welke branche je werkt, of je in een klein of groot bedrijf werkt en of je leidinggevend of leidingnemend bent.

Eerste druk: 2019  
Geüpdate versie & 5e druk: 2022



# Over de auteur

Laura de la Mar zet zich als gastvrijheidsstrijder in om mensen bewust te maken van de kracht van gastvrijheid en te helpen om gastvrije teams en bedrijven te creëren. Met veel passie en bevologenheid helpt ze als trainer, coach, adviseur en spreker mensen uit diverse branches om gastvrijheid te ontwikkelen en borgen, leiderschap te ontwikkelen en teams in beweging te krijgen.

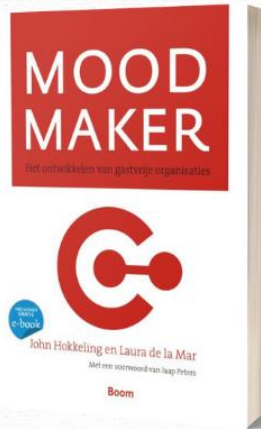
Laura is daarnaast auteur, trotse eigenaar van Gastvrijheid in Bedrijf (sinds 2013) en oprichter van de Gastvrijheid in Bedrijf Community (sinds 2020). Haar missie: een bijdrage leveren aan een gastvrijere en gelukkige wereld.



## Laura de la Mar

- Directeur Gastvrijheid in Bedrijf
- Oprichter Gastvrijheid in Bedrijf Community
- Trainer, adviseur, spreker, en auteur
- Gastvrijheidsgekkie
- Achterhoeker

Waarom een ananas? Check [www.gastvrijheidinbedrijf.nl/ananas](http://www.gastvrijheidinbedrijf.nl/ananas)



In 2012 schreef ze samen met John Hokkeling het boek "Mood Maker – het ontwikkelen van gastvrije organisaties."

In 2019 kwam haar boek uit: "Het geheim van Gastvrijheid" uit. Een inspirerend en toegankelijk boek vol inzichten en praktische tips.

In 2023 komt haar nieuwe boek uit... over Gastvrij Leiderschap.







# Gastvrijheid IN BEDRIJF

## Over Gastvrijheid in Bedrijf

### Missie

Wij verspreiden het gastvrijheidsvirus en helpen je gastvrijheid te verankeren in het DNA van jouw bedrijf. Zo maken we de wereld gastvrij en gelukkiger.

### Why

Wij geloven dat het leven leuker wordt door gastvrije mensen en bedrijven. In een wereld van toenemende afstand, automatisering, digitalisering, robotisering, standaardisering en focus op efficiëntie, zijn gastvrije momenten van echte verbinding steeds waardevoller en belangrijker. Wij zetten ons daarom in om te bouwen aan de interne en externe gastvrijheid.



### Kernwaarden



### Tools

Maatwerk programma's  
Gastvrijheidsvisie ontwikkeling  
Strategieontwikkeling & advies  
Train-de-trainer • Masterclasses  
Tools • Events • Community  
(Key-note) presentaties  
Workshops • trainingen  
Coaching • begeleiding  
Gastvrijheidsscan



# Gastvrijheid

IN BEDRIJF COMMUNITY

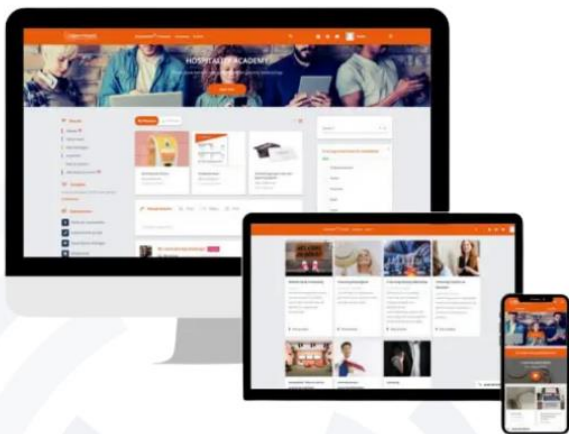
## Over de Community

### Missie

We faciliteren in de verbinding tussen professionals uit alle branches met een gezamenlijke passie voor gastvrijheid door het delen van kennis, inspiratie, tools en ervaringen in de Community. Zo maken we samen de wereld gastvrij en gelukkiger.

### Opties

Word persoon lid of als bedrijf.  
Expert = onbeperkt online toegang  
Master = + 2 offline live masterclasses  
+ 4 uur coaching



**Gastvrijheid**  
IN BEDRIJF COMMUNITY

### Hospitality Academy



> 200 praktische e-learning modules met video's, tips en tools over gastvrijheid en gastvrij leiderschap en live sessies terugkijken.

### Platform & netwerk



Netwerk van +/- 200 gastvrijheidsleiders. Dagelijkse inspiratie op het forum, mood boards, groepen per branche en relevante discussie-topics.

### Events



Maandelijks online live denktank sessies. Hospitality Talks door experts. Verdiepende thema's. Met korting naar offline events en masterclasses.

### Leren van gastvrijheidshelden



Interviews met best practises, leiders, schrijvers, wetenschappers en ambassadeurs.



TOON

TOON

TOON

TOON OPRECHTE INTERESSE

- HANS VAN PUTTEN