



Gastvrijheid
IN BEDRIJF

Gids

Inhoud

1. Over Gastvrijheid in Bedrijf	3
2. Onze kernwaarden.....	5
3. De zes sleutels voor gastvrijheid	7
4. Ons aanbod.....	8
5. Onze opdrachtgevers	11

1. Over Gastvrijheid in Bedrijf

Ervaar de kracht van hartelijkheid

Wij geloven dat gastvrijheid de kracht is achter succesvolle bedrijven en mensen. Gastvrijheid maakt dat gasten niet alleen zeer tevreden zijn, zij komen ook graag terug en worden ambassadeurs van jouw organisatie. Gastvrijheid maakt het verschil tussen een gewoon goede en een memorabele beleving. Naast het versterken van het imago en het rendement dat gastvrijheid oplevert, heeft het veel effect op jezelf. *Wat je geeft, krijg je terug.* Gastvrije mensen zijn gelukkige mensen die werken en leven met voldoening, vanuit intrinsieke motivatie, met plezier en passie. Zij hebben een waardevolle betekenis in de maatschappij. De hartelijkheid van medewerkers heeft de meeste impact op gastvrijheid.

Missie

Wij infecteren zo veel mogelijk mensen met het gastvrijheidsvirus. Wij helpen ambassadeurs om het virus te verspreiden en gastvrijheid te borgen in het DNA van bedrijven in alle branches. Zo maken wij de wereld gastvrijer.

Visie

Mensen maken het verschil. Wij inspireren en prikkelen intrinsieke motivatie, zorgen voor bewustwording en laten jou ervaren wat de kracht van hartelijkheid is. In alles wat wij doen proberen wij een gastvrijheidsbeleving te laten ervaren. Wij delen tools en inzichten zodat jij zelfstandig gastvrijheid kunt borgen in het DNA van jouw bedrijf. Wij werken daarom in co-creatie en helpen managers bij gastvrijheidsontwikkeling. Onze samen werkers zijn ervaren experts in gastvrijheidsontwikkeling en helpen in verschillende rollen om tot een duurzaam effect te komen.

Diensten

Wij bieden de volgende diensten aan:

Advies:	visie-, concept- en strategie ontwikkeling.
Presentaties:	interactieve presentaties en workshops.
Training:	inspiratie workshops, managementtraining, masterclasses, teambuilding en verdiepende trainingen.
Programma's:	train-de-trainer, ambassadeurs van gastvrijheid, management development en maatwerk ontwikkeltrajecten.
Coaching en begeleiding:	interim programma management, begeleiding, team-, een-op-een en on the job coaching.
Gastvrijheidsscan:	organisatiescan, belevingsonderzoek en observaties.
Ontwikkeling:	programma's en trainingen.

Locatie

Gastvrijheid in Bedrijf is gevestigd in Kasteel Ampsen in het buitengebied van het mooie en eigenzinnige Lochem. Dit is onze eigen trainingslocatie waar jij van harte welkom bent. Uiteraard worden bijeenkomsten vaak incompany georganiseerd.

Team

Ons kernteam bestaat uit trainers/coaches, een officemanager en een coördinator marketing & relaties. Regelmatig wordt het team ondersteund door een stagiair(e). Daarnaast werken we samen met een netwerk van experts. Dit zijn toptrainers, adviseurs, coaches en sprekers uit verschillende branches met een specifiek specialisme. Onze kernteamleden en experttrainers komen uit heel het land en werken in heel Nederland en België.



Benieuwd naar het team? Bekijk dan onze bedrijfsvideo: https://www.youtube.com/watch?v=ITgqXU6e_o8.



2. Onze kernwaarden

Bij een samenwerking leveren wij graag vanuit partnership een bijdrage aan de gastvrijheidsontwikkeling binnen jouw bedrijf. Als partner van onze opdrachtgevers denken wij mee in mogelijkheden met een realistisch beeld van de kosten, de aanpak en het uiteindelijke resultaat. Een samenwerking met ons kenmerkt zich door de volgende kernwaarden.



Waarderend

Wij geloven in de kracht van positieve psychologie en onderzoeken op een waarderende manier wat er is en wat versterkt kan worden. In de basis zijn de meeste mensen gastvrij. Wij nodigen mensen uit om de kracht en wederkerigheid van hartelijkheid te ervaren en meer gastvrij gedrag te laten zien. Op die manier zullen mensen vanuit intrinsieke motivatie meer gastvrijheid laten zien. Wij gaan op zoek naar belemmeringen om gastvrij te zijn en gaan op zoek naar mogelijkheden om gastvrijheid te ontwikkelen en te borgen in het DNA van het bedrijf.



Duurzaam effectief

Bij een samenwerking met Gastvrijheid in Bedrijf ben jij ervan verzekerd dat werkvormen en tools breed inzetbaar zijn en blijven op de lange termijn. Onze werkwijze is erop gericht dat de opgedane kennis duurzaam in de organisatie te houden, onafhankelijk van de relatie met ons.

- ✓ Uit onderzoek blijkt dat je maar 10% onthoudt van trainingen, 20% van coaching en feedback en 70% van 'doen' op de werkplek. Vandaar dat wij inzetten op het versterken van de aanspreekcultuur, coaching, feedback en werkplekleren. Training is dus één van de onderdelen van het totaalprogramma.
- ✓ Wij vinden het belangrijk om een maatwerk programma te ontwikkelen die past bij jouw bedrijf en de doelgroep.
- ✓ Succesvolle ontwikkelingen worden zowel top-down als bottom-up ingezet. Wij gaan samen op zoek hoe wij de olievlek kunnen verspreiden.



- ✓ Cultuurdragers hebben de meeste invloed op de cultuur. Leidinggevend zijn de grootste cultuurdragers. Wij gaan graag aan de slag met deze (in)formele leiders en equiperen hen om de beweging in gang te zetten en te houden.
- ✓ Elk team en bedrijf is anders. Daarom werken wij zo veel mogelijk vanuit maatwerk en stimuleren wij elk team concrete doeltjes te formuleren: kleine haalbare acties en aandachtspunten. Zo voorkom jij dat gastvrijheid een containerbegrip blijft. Daarnaast biedt het meer mogelijkheden om successen te vieren.
- ✓ Onze bijeenkomsten zijn interactief, inspirerend, afwisselend, leuk, praktisch en er heerst een veilige en ontspannen sfeer. Wij werken met (inter)actieve werkvormen zoals discussie, stellingen, inspirerende video's, spellen, quizen, storytelling en meer om een zo groot mogelijk leereffect te bereiken.
- ✓ Wij werken graag vanuit de perspectieven organisatieontwikkeling, management ontwikkeling, en persoonlijke ontwikkeling.



Doe-het-zelf

Als sparringpartner denken wij graag mee over de invulling van gastvrijheid binnen jouw organisatie. Hierbij houden wij de focus op het zelfstandig kunnen ontwikkelen en borgen van gastvrijheid; het 'Doe-het-zelf' principe. Het behalen van maximale groei, met minimale externe impulsen, door eigen inzet.

De eindverantwoordelijkheid van het ontwikkelen en borgen van gastvrijheid ligt bij het management. Gastvrijheid in Bedrijf heeft een ondersteunende functie, geen leidende. Het is ons doel om het management te equiperen om zelfstandig gastvrijheid te ontwikkelen en te borgen door het geven van inzichten en tools. Deze tools bieden wij zowel persoonlijk (tijdens de workshops en trainingen) als tastbaar (zie onze webshop voor enkele producten) als online (zie onze website voor voorbeelden). Wij streven ernaar om zo snel mogelijk misbaar te zijn in jouw bedrijf. Vanuit co-creatie maken wij een programma op maat waarvan een deel door Gastvrijheid in Bedrijf wordt aangeboden en een groot deel van de tools door jezelf wordt ingezet.



Delen

Wij geloven dat wij samen de wereld gastvrij kunnen maken door te delen. Wij delen onze expertise gratis via onze website, social media en de inspiratie app "Gastvrijheid in Bedrijf". Wij organiseren events en delen graag ons verhaal als spreker.

Heb jij vragen? Laat het ons weten, wij denken graag met jou mee en delen onze kennis.

3. De zes sleutels voor gastvrijheid

Onze ervaring en expertise is gastvrijheid in het DNA van de organisatie ontwikkelen en borgen. Een geweldige uitdaging waar wij jou graag bij helpen. Gastvrijheid is geen project met een einde. Borging is geen eindfase. Jij borgt gastvrijheid door er continu, elke dag mee bezig te zijn. De zes sleutels voor gastvrijheid bieden hier een handvat voor. Jij kan ze immers elke dag toepassen. *Alles wat aandacht krijgt groeit.*



DOOR DE OGEN V/D GAST KIJKEN

Heb inzicht in wie jouw gast is: wat jouw gast wil, ervaart en verwacht. Tip: maak persona's. Heb inzicht in de guest journey, kritische belevingsmomenten en gastvrijheidsversterkers. Meet continu de beleving van gasten en leer ervan. Leer van complimenten, tips, reviews en klachten.



REFLECTEREN & LEREN

Reflecteer regelmatig: hoe gastvrij zijn wij? Wat gaat goed? Wat kan beter? Dit kan zowel bedrijfsbreed, per team en individueel. Blijf steeds nieuwe doeltjes stellen. Investeer in de groei van medewerkers door training. Blijf coachen en opbouwende feedback geven op de werkvloer.



MOGELIJK MAKEN

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



INSPIREREN

Zorg voor regelmatige inspiratiemomenten om weer even bewust te raken van het belang en 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.



BELANGRIJK MAKEN

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



WAARDEREN

Vier successen en communiceer hierover. Dit kan zowel intern als extern. Deel complimenten van gasten. Complimenteer elkaar. Focus op en benoem wat goed gaat.

4. Ons aanbod

In onderstaande tabellen vind je een overzicht van ons aanbod inclusief een beknopte omschrijving van het doel, de duur, de doelgroep en de groepsgrootte. Ons aanbod komt geheel tot stand op basis van co-creatie, ofwel het wordt ingericht op basis van jouw wensen en behoeften. Naast onderstaande workshops in deze gids hebben wij diverse maatwerk, branche- en beroep specifieke workshops en organiseren wij studiedagen naar best practices. Wil jij graag aanvullende informatie of heb jij een specifieke vraag? Neem dan contact met ons op, wij helpen jou graag verder!

Advies en ontwikkeling

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Doelgroep</i>	<i>Groepsgrootte</i>
Ontwikkeling visie op gastvrijheid	Visie op gastvrijheid voor uw bedrijf ontwikkelen	1 tot 3 dagdelen	Dwarsdoorsnede	Max. 10 deelnemers
Gastvrijheid strategie ontwikkelen	Een organisatie brede verander- en borging strategie ontwikkelen	1 tot 2 dagdelen	Management	Max. 10 deelnemers
Gastvrijheidsscan	Inzicht huidige situatie van de interne en externe gastvrijheid binnen de organisatie	Afhankelijk van aantal locaties en afdelingen	Gehele organisatie, afdelingen	N.v.t.

Masterclasses voor management

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Doelgroep</i>	<i>Groepsgrootte</i>
Ontwikkel een gastvrijheidsconcept	Ontwikkel een eigen gastvrijheidsconcept voor een bedrijf of afdeling	2 tot 4 dagdelen	Leidinggevend en beleidsmakers	Max. 10 deelnemers
Gastvrijheid en verandermanagement	Strategische inzichten en tools om gastvrijheid in het DNA van je bedrijf te borgen	2 tot 4 dagdelen	Leidinggevend en managers	Max. 10 deelnemers
Gastvrij leiderschap	Ontwikkel jezelf tot een gastvrije leider	2 tot 4 dagdelen	Leidinggevend	Max. 10 deelnemers
Guest Journey in 7 stappen	Verhoog de gastvrijheidsbeleving binnen jouw bedrijf door middel van de Guest Journey	1 dag	Managers, beleidsmedewerkers en leidinggevend	Max. 15 deelnemers

Train-de-trainer programma's

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Doelgroep</i>	<i>Groepsgrootte</i>
Ambassadeurs van gastvrijheid	Gastvrijheid ontwikkelen en borgen in jouw team	5 dagdelen	(In)formele leiders en cultuurdragers	Max. 10 deelnemers

Train-de-trainer V.I.P.	Ontwikkel je tot (interne/externe) trainer en expert in gastvrijheid	2 dagen	Trainers, coaches en managers	1 tot 4 deelnemers
Opleiding tot "Hospitality Coach"	Word de gastvrijheidsexpert van jouw bedrijf!	3 dagen	(Informeel) leiders en beleidsmedewerkers.	Max. 10 deelnemers

Interactieve presentatie

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Groepsgrootte</i>
Het geheim van gastvrijheid	Wat levert gastvrijheid op? Ervaar de kracht van het "wat je geeft, krijg je terug principe".	30 tot 90 minuten	Geen max.
Gastvrijheid borgen in het DNA van je bedrijf	Hoe breng je gastvrijheid in het DNA van je bedrijf? Wat is het geheim van gastvrije bedrijven?	„	„
Gastvrij leiderschap	Hoe inspireer, coach en motiveer je medewerkers tot excellente gastvrijheid? Geef jij het goede voorbeeld?	„	„
Hoe gastvrij ben jij?	Gastvrije mensen zijn succesvoller en gelukkig. Ontdek hoe je met gastheerschap gasten, collega's en vooral jezelf blij maakt.	„	„
Gastvrije zorg	Speciaal voor professionals in de zorg. Op welke manier beleefd een gast, patiënt of cliënt de zorg?	„	„

Inspirerende workshops

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Groepsgrootte</i>
Inspiratie workshop gastvrijheid	Inspiratie en bewustwording	1 dagdeel	Max. 12 deelnemers
Excellent gastheerschap	Inspiratie, bewustwording en zelfreflectie: hoe gastvrij ben jij?	1 dagdeel	„
Kick-off sessie	Inspiratie en bewustwording als inspirerende start van een programma	2 uur	Max. 150 deelnemers
Gastvrijheidsfestival	Op een leuke en inspirerende manier gastvrijheid overbrengen (denk hierbij aan een kick-off of kick-on)	1 dagdeel	N.t.b.

Verdiepende workshops

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Groepsgrootte</i>
Gastpsychologie met DISC	Leer je gast te lezen en zijn/haar handleiding te gebruiken	1 dagdeel	Max. 12 deelnemers
Positieve communicatie	Ontdek hoe je schriftelijk de beleving en het gedrag van je gast ten positieve kunt beïnvloeden	1 dagdeel	„

Impact met lichaamstaal	Leer de lichaamstaal van de ander te lezen en maak een goede (eerste) indruk door je houding en uitstraling	1 tot 2 dagdeel	„
Interne gastvrijheid	Gastvrijheid begint intern: hoe laat je jouw collega's welkom voelen?	1 dagdeel	„
Gastvrij zijn voor lastige gasten	Ontdek hoe je "lastige" gasten op een gastvrije manier kunt benaderen en de houding ten positieve kunt beïnvloeden	1 dagdeel	„
Telefonische gastvrijheid	Leer hoe je gasten via telefonisch contact gastvrij kunt helpen	1 tot 3 dagdelen	„
Zakelijke etiquette	Hoe "heurt" het eigenlijk? Maak je eigen etiquette afspraken als team	1 tot 2 dagdelen	„

Workshops in persoonlijke ontwikkeling

	<i>Doel</i>	<i>Duur</i>	<i>Groeps grootte</i>
DISC (3 modules)	Meer zelfinzicht, teambuilding, betere communicatie en gasten lezen. Inclusief persoonlijk rapport	1 tot 3 dagdelen	Max. 12 deelnemers
Gastvrij met emotionele intelligentie (EQ)	EQ is in tegenstelling tot IQ ontwikkelbaar. Vergroot je emotionele intelligentie	1 tot 5 dagdelen	Max. 10 deelnemers
Gastvrijheid door Neuro Linguïstisch Programmeren (NLP)	Praktische inzichten om gastvrijheid nog effectiever te maken. Ontdek handvatten voor het lezen en aansluiting vinden bij gasten	1 tot 3 dagdelen	Max. 12 deelnemers
Gastvrijheid door Transactionele analyse (TA)	Praktische inzichten om de impact van communicatie te vergroten	1 tot 2 dagen	Max. 10 deelnemers
Passie, plezier & energie	Hoe vergroot je passie, plezier en positieve energie in je werk?	1 dagdeel	Max. 12 deelnemers
Gastvrij zijn ondanks stress en werkdruk	Ontdek hoe je gastvrij kunt blijven voor jezelf, je team en je gast wanneer de (werk)druk oploopt.	1 tot 3 dagdelen	Max. 10 deelnemers
Persoonlijkheidsprofielen	Dit bestaat uit een vragenlijst, professioneel rapport en evt. een persoonlijke toelichting. Wij zijn gecertificeerd voor: DISC, Drijfveren, Denkstijlen en Emotionele Intelligentie (EQ).	1 tot 1,5 uur per persoon	Per persoon
Individuele coaching	Persoonlijke ontwikkeling	1,5 tot 6 uur per persoon	-
Escaperoom – De Berechting	Waardevolle inzichten in hoe het team samenwerkt en informatie uitwisselt. Het maakt communicatie- en leiderschapsstijlen zichtbaar, evenals de mate van vertrouwen en verbondenheid van het team.	1 uur per groep	Max. 6 deelnemers per groep

5. Onze opdrachtgevers

Retail: Björn Borg, InRetail, Euretco en Van Tilburg.

Leisure: Cosmo, Libéma, Leisure Port, Sunlodge, Salland Marketing en Provincie Limburg toerisme.

Horeca: McDonald's, Restaurant Bacco, restaurant Ossenstal en de Gelagkamer.

Automotive: PSA academie (DS, Peugeot, Citroën) en TTA academy (Kia).

Commercieel: Stibbe, VGZ, Menzis en Johan Cruijff Arena.

Facilitair: RAS, Facility, CSU, PCH, Visschedijk, Securitas België en Receptel Nederland en België.

Zorg en Welzijn: Spaarne Gasthuis, Zuyderland, SKB Winterswijk, Laurentius, DC Klinieken, Sein. Care: Attent Zorg en Behandeling, Carinova, Zellingen, Altijd Zorg Aanwezig, PHI en IIC Group. Welzijn: Vitis

Uitvaart: Crematoria Twente, uitvaartbegeleiding de Stilte en Pontes (België).

(Semi-)overheid: Gemeente Hengelo, Enschede, Lelystad, Rotterdam en Utrecht. Provincies Groningen en Gelderland. Overig: Rijkswaterstaat, Kamer van Koophandel, Sociale Verzekeringsbank, Rechtbank Zutphen en Arnhem.

Bibliotheken: Oostland, Universiteitsbibliotheek Utrecht, TU Delft Library en Wageningen UR.

Woningcorporatie: Kences, Mitros, Woonbedrijf, SSH& en Woonlinie.

Onderwijs: Cosmo Hospitality, TU Delft en ROC TOP.

Sport: Sporthallen en -parken Amsterdam, Sportbedrijf Lelystad.

Open inschrijvingen: via F-Academy (Masterclasses, trainingen, Hospitality Festival en leergang Hospitality Management).



Gastvrijheid
IN BEDRIJF

We zijn gevestigd in
Kasteel Ampsen in Lochem:
Laan Ampsen 8c, 7241 NG Lochem

www.gastvrijheidinbedrijf.nl

info@gastvrijheidinbedrijf.nl

0573-459406

