

# Handleiding Gastvrijheidsdashboard

Wanneer er continu aandacht is voor gastvrijheid, zal gastvrijheid in het DNA van je team en bedrijf verankerd worden. Het delen van feedback, ideeën, complimenten en het vieren van successen is de motor van vooruitgang en verhoogt de intrinsieke motivatie. Het dashboard is een tool die je hierbij kan helpen.

## Resultaat

Gastvrijheid ontwikkelen doe je stap voor stap. Het gastvrijheidsdashboard helpt je om:

1. De ontwikkeling van gastvrijheid te monitoren en te visualiseren.
2. Continu cyclisch én dynamisch te ontwikkelen en borgen.
3. Feedback (van gasten en het team) te verzamelen en delen.
4. Ideeën en oplossingen te verzamelen.
5. Concrete acties uit te zetten en te monitoren en afspraken te maken.
6. Complimenten te delen en successen te vieren

## Toepassingen

Het dashboard is een methode. Het dashboard kan worden beplakt met memo's en beschreven met whiteboard markers. Tips:

1. Hang het dashboard op in je kantoor of in een teamkamer; als inspiratiebron en reminder voor jou en je collega's. Nodig uit om (nieuwe) feedback, ideeën en complimenten direct op te schrijven.
2. Gebruik de dashboard tijdens een teambespreking, dag- of weekstart voor het monitoren van de voortgang, het kiezen van aandachtspunten en het starten van nieuwe acties.
3. Tijdens een training, workshop, teambuilding of projectvergadering zet je de dashboard in als werkvorm.

Het dashboard bestaat uit 4 stappen.

### Stap 1. Feedback en uitdagingen

Dit veld is een weergave van het nu, de huidige situatie. Wat kan er beter? Waar lopen we tegen aan? Dit doen we vanuit het perspectief van de gast, het team en het management.

Noteer feedback van gasten, ontvangen door het team, reviews op internet, uitkomsten van enquêtes en gastbelevingsonderzoek.

Noteer ook wat je persoonlijk belemmert om gastvrij te zijn? Tegen welke belemmeringen en problemen loopt het team en met welke uitdagingen heb je te maken?

Actie: noteer een samenvatting van de feedback of uitdaging op het dashboard.



## Stap 2. Ideeën en oplossingen

In het tweede veld inventariseer je samen welke oplossingen en welke mogelijkheden er zijn om nóg meer gastvrijheidsbeleving te creëren.

Naast het verzamelen van ideeën is het belangrijk om te communiceren over wat er met de ideeën wordt gedaan. Niets is zo frustrerend als wanneer je een idee aandraagt en je er vervolgens niets meer over hoort.

Welke oplossingen voor klachten en ongastvrije situaties zijn er? Welke ideeën zijn er om nóg gastvrijer te worden en gasten blij te maken? Welke ideeën zijn haalbaar en welke niet? Welke ideeën vragen om een verdere uitwerking?

Actie: noteer de ideeën en de status.

Ideeën & oplossingen



## Stap 3. Acties en aandachtspunten

Ga aan de slag met concrete acties en spreek met het team af wat de aandachtspunten voor de komende periode zijn. Tip: kies niet meer dan drie aandachtspunten per keer (dag/week/maand).

Bepaal met elkaar:

- Welke actie gaan we inzetten om de gastvrijheidsbeleving te verhogen?
- Wie is verantwoordelijk voor het realiseren van de actie?
- Wie is betrokken bij de actie?
- Welke middelen, informatie en/of ondersteuning is nodig?
- Hoe gaan we over de actie communiceren?
- Wanneer zijn we tevreden met het eindresultaat?
- Hoe en wanneer gaan we de actie evalueren?

Actie: noteer de actie en de afgesproken aandachtspunten.

Acties & aandachtspunten



## Stap 4. Successen en complimenten

Dit is de leukste van de vier. Complimenten delen en successen vieren is de aanjager van motivatie om door te gaan! Ook hier komt de input van gasten, het management en uit het team.

Bespreek en noteer:

- Welke complimenten hebben we van gasten gekregen?
- Waar ben je trots op?
- Welke doelen hebben we behaald?
- Welk compliment zou je aan je collega of het team willen geven?

Actie: noteer de complimenten.

Complimenten & successen

