

# Welkom bij de Masterclass Guest Experience Management



Een intensieve, 2-daagse training waarin je leert hoe je de beleving van gasten en medewerkers uitgangspunt van je organisatiebeleid maakt, beleid en strategie ontwikkelt en gastvrijheid verankert in de hele organisatie. Je ontdekt waarom een belevingsgerichte organisatie het verschil maakt en hoe je dat borgt in processen, systemen en gedrag.

Hoe belevingsgericht is jouw organisatie? Je onderzoekt die intern en brengt de situatie in beeld. Met Experience Management methodieken als Journey Mapping creëer je inzicht. Daarna ga je als team aan de slag met het Guestwise Canvas en ontwikkel je samen de roadmap naar een Guest Experience Management Strategie. Hiermee leg je de basis voor een verrassend belevingsconcept dat je helemaal uitwerkt en waarmee je jouw gasten en medewerkers echt verrast!

Gastbleving als beleidsinstrument. Een masterclass voor groeiperspectief.

## De training in het kort

- Beleid, strategie en uitvoering voor gast- en medewerkersbeleving
- Toetsing van de huidige kennis van processen, systemen en gedrag
- Gap-analyse en een verbeter- en actieplan uitwerken
- Experience Management Strategie begrijpen en toepassen
- Guest en Employee Journeys ontwikkelen
- Strategie ontwikkelen met het Guestwise Canvas

## Leermethode

- Mix van theorie en praktijk
- Interactief, resultaatgericht
- De eigen praktijk is de basis voor beide dagen

## Voor wie

MT-leden vanuit disciplines Facilitair, HR, Sales en General management.

Senior management niveau. Strategisch invulling geven aan gastvrijheid.

Onze trainingen zijn voor alle organisaties waar mensen voor en met mensen werken in de sectoren:

- overheid
- zorg
- retail
- horeca
- facility
- security
- evenementen
- cultureel
- zakelijke dienstverlening

## Incompany

Deze training geven we alleen als incompany training en stemmen we volledig met je af op de specifieke klantsituatie en wensen. Na goed overleg ontvang je van ons een voorstel op maat.

- Duur: 2 dagen met een tussenliggende periode van 6 weken
- Deelnemers: max. 10
- Huiswerk: voorbereidingsopdracht uitvoeren (beide dagen)
- Locatie: in overleg bij de klant, Guestwise of elders
- Kosten: voorstel op maat na overleg

## Interesse?

Je vindt alle informatie over onze trainingen op [www.guestwise.nl/trainingen-gastvrijheid](http://www.guestwise.nl/trainingen-gastvrijheid)

**Maak je organisatie gastvrij als nooit tevoren**



## Over onze trainers

De trainers voor de Masterclass Guest Experience Management zijn:



### Dave van Dijke

Dave leert je de basisprincipes van gastvrijheid en hoe je ze praktisch toepast.



### Quincy Mahangi

Quincy is specialist in verwelkomen en creatief denker. Hij laat je zelf ontdekken hoe je elke dag een beetje meer gastvrijheid in jouw organisatie krijgt.



### Annelies Raaijmakers-Bredius

Annelies neemt je mee in de wereld van guest journeys en laat je je eigen kwaliteiten ontdekken en ontwikkelen.

Dave en Quincy zijn eigenaar van Guestwise en weten als geen ander wat gastvrijheid is en wat het kan betekenen. Annelies is Customer experience management consultant & trainer.

## Wat zeggen deelnemers over deze training?

“

**Gastvrijheid als strategie. Nooit aan gedacht, maar hoe onmisbaar.**

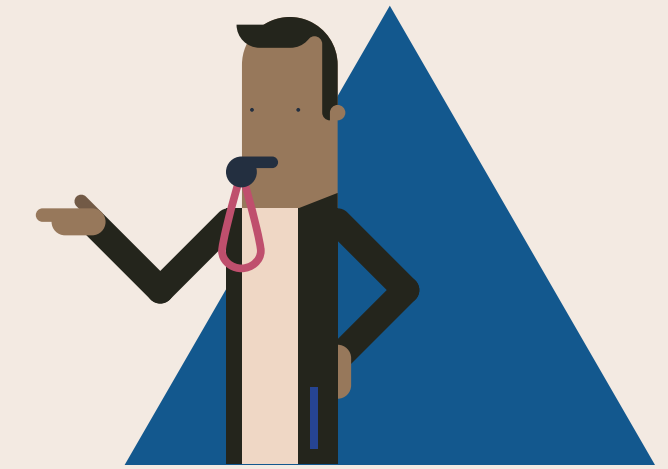
Stefan  
Operations manager

“

**Voor al de inzichten die ik door de training heb gekregen, zijn voor mij een echte eye opener.**

Meta  
Facilitair manager

# Wij zijn Guestwise



En wij hebben een onweerstaanbare passie voor het ontmoeten van mensen. Wij zijn specialist in verwelkomen en zetten ons elke dag opnieuw in voor de beste beleving. Gastvrijheid is onze grootste drijfveer. Verwelkomen stopt niet na binnenkomst. Het is een mindset! Deze mindset staat aan de basis van onze organisatie.

Kijkend door de ogen van gasten, stemmen wij onze dienstverlening af op hun continu veranderende behoeftes en verwachtingen. Onze betrokkenheid stopt niet bij de mensen die wij leveren. We kijken mee en adviseren over het totale service- en gastvrijheidsbeleid. Met personeelsdiensten, advies, coaching en training begeleiden wij organisaties in hun gastvrijheidsambities. Welkom bij Guestwise.

Het Industriegebouw  
Goudsesingel 102  
3011 KD Rotterdam

010-26 01 670  
info@guestwise.nl  
www.guestwise.nl

*Guestwise*  
Make it extra