

# Welkom op de training Gastvrij Leiderschap



Fijn dat we je hier mogen ontmoeten, want gastvrijheid is alles. Ontvang je gasten gastvrij en ze zijn al blij. Maar hoe doe je dat nou precies? Wat is gastvrijheid eigenlijk? En hoe maak je daar een tweede natuur voor jezelf en je van team? Dat is de kern van de training Gastvrij leiderschap.

In deze incompany training leer je de wensen en behoeften van jouw team te onderzoeken en hoe je gast- en klantverwachtingen overtreft. Je ontwikkelt ook inzicht in dienend leiderschap. Inspireren, motiveren en aanvuren in plaats van aansturen. Wat is jouw stijl?

Als deelnemer aan deze training doe je inspiratie, nieuwe inzichten en vooral een hoop positieve energie op! Geen 'enge' rollenspellen, maar actief van en met elkaar leren van klantcases uit eigen praktijksituaties. Je krijgt inzicht in je eigen leiderschapsstijl en leert dat gastvrijheidsprincipes je helpen om je medewerkers te laten schitteren.

Gastvrijheid is een feestje en dat is deze training ook.

## De training in het kort

- Wie is je medewerker? Basiskenmerken, behoeften en verwachtingen
- Employee Journeys in beeld brengen
- Verwachtingen overtreffen. Hoe doet je dat?
- Richting geven aan mindset en gastvrije visie, missie en strategie
- Je medewerkers de beste versie van zichzelf laten worden
- Situationeel coachende leiderschapsvaardigheden en stijl ontwikkelen
- Aanvuren, niet aansturen. De kracht van voorbeeldgedrag

## Leermethode

- Mix van theorie en praktijk
- Interactief, resultaatgericht
- Oefenen met eigen praktijkcases

## Voor wie

Deze training is voor (meewerkend) Teamleiders op middle management niveau, die hun Servant Leadership Skills willen ontwikkelen. Zij staan direct of indirect in contact met gasten en klanten. 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: 1 dag
- Deelnemers: max. 10
- 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 training Gastvrij Leiderschap 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?

“

**Guestwise leert je in 1 dag de geheimen van gastvrijheid begrijpen en toepassen.**

Gino  
Floormanagement Museum

“

**Wij gaan voortaan onze medewerkers uitnodigen voor een talentgesprek in plaats van een functioneringsgesprek.**

Bert  
HR-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