

Welkom op de training Van Hospitality naar Guest Experience



Deze training maakt van hospitality professionals experts in gastbeleving. Je leert je te verdiepen in de verwachtingen en drijfveren van klanten en gasten. Vervolgens kun je deze zichtbaar vertalen naar processen en gedrag. Met Guest Journey's breng je de belevingswereld van gasten in beeld. Na de training weet je dan exact hoe je elke gastbeleving positief kunt beïnvloeden en hoe je verwachtingen écht overtreft.

Je draagt uit waar de organisatie voor gaat en staat. De gastvrije mindset van de organisatie (visie, kernwaarden, cultuur) zie je straks terug in jouw dagelijkse werk. Je herkent gedragsstijlen van jezelf en van anderen en leert hoe je daar gastvrij mee om gaat. Een dynamische, leuke en leerzame training waarbij de deelnemers kennis en vaardigheden komen halen en brengen.

Jouw persoonlijke journey naar ultieme gastvrijheid.

De training in het kort

- Inzicht ontwikkelen in de belevingswereld van de gast
- De guest journey ontdekken en in beeld brengen
- Momenten waarop jij in de guest journey het verschil kan maken
- Gedragsstijlen van jezelf en anderen herkennen en daar gastvrij mee omgaan
- De gastvrije mindset van de organisatie vertalen naar je dagelijkse werk
- Tips & trics voor positieve beïnvloeding van gastbeleving

Leermethode

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

Voor wie

Deze training is voor hospitality professionals op medior level met enkele jaren werkervaring. Zij willen hun gastvrije kennis en vaardigheden verder ontwikkelen en expert hierin worden. Vervullen een operationele rol en staan direct 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

Maak je organisatie gastvrij als nooit tevoren



Over onze trainers

De trainers voor de training Van Hospitality naar Guest Experience 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?

“

Groeien in gastvrijheid is gewoon te leren!

Clara
Teamleider

“

Logisch dat als we de beste service beloven, we dat ook moeten doen. Nu weten we ook hoe.

Simon
Hospitality 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