



# WITH CARE

HOSPITALITY

## HOSPITALITY, ZO HOORT HET!

Denk je dat jouw organisatie gastvrij is? Neem eens een voorbeeld aan de hotellerie.



## Introductie

We vallen maar meteen met de deur in huis, wat is en betekent gastvrijheid nou in jouw bedrijf? En waarom zou men een voorbeeld moeten nemen aan de hotellerie? Het is een vaag begrip gastvrijheid, we kunnen er met zijn allen nog maar weinig handen en voeten aan geven. Of we hebben het idee dat het alleen bedoeld is voor de horeca. In dit artikel willen wij jou als bedrijf een paar handvaten geven hoe jij je gastvrijheid kan versterken. Maar het is eerst belangrijk om te weten wat gastvrijheid nou is;

## Wat is gastvrijheid?

Gastvrijheid is een gevoel wat de gast/klant/patiënt/cliënt ondervindt tijdens het afnemen van jouw diensten of producten. Vanaf nu gebruiken we in dit artikel voor iedere eindgebruiker het woord gast. Het kan je organisatie maken of breken. Wat volgens ons de sleutel is tot succes is het geven van honderd procent; te allen tijde. Dit betekent dat je hospitality aanbiedt tot in detail. Dit is tevens één van de kernwaarden van With Care hospitality. Hospitality aanbieden tot in detail maakt een verschil, zowel op persoonlijk als op organisatorisch vlak. Sta jij normaal gesproken sceptisch in het doorvoeren van hospitality tot in detail? Dan hopen wij je te overtuigen met dit artikel, waarin wij met een aantal persoonlijke ervaringen en voorbeelden je meenemen in de wereld van hospitality.

## Hoe is je ontvangst geregeld?

Uit ervaring kunnen wij stellen dat het arrivée et départ, lees ontvangst en vertrek, de belangrijkste punten zijn binnen de gastvrijheids ervaring van je gasten. De eerste en de laatste indruk van je organisatie zorgt ervoor dat je gasten je positief of negatief herinneren. Worden je gasten met een vriendelijke open houding ontvangen binnen je organisatie of moeten ze zelf hun weg vinden zonder assistentie? Zorg er altijd voor dat je gasten vanaf het eerste contactmoment zonder ongestelde vragen rondlopen. En vraag altijd waarmee je ze kunt helpen.





## Wat nou als een gast met slechte weersomstandigheden arriveert op jouw locatie?

- Zorg er dan voor dat deze gast wordt ontzorgd. Neem zijn of haar natte jas uit handen en biedt hem of haar bijvoorbeeld een handdoek aan. Door te ontzorgen is de eerste indruk al direct een schot in de roos. Wanneer je de gast hebt voorzien van een droge handdoek kun je hem of haar attenderen op de toiletvoorzieningen.
- Bied bij je toiletvoorzieningen enkele amenities aan. Bijvoorbeeld een potje gel/wax, bus haarlak of deodorant. Dit is vrij gemakkelijk te realiseren en is een schoolvoorbeeld van ontzorgen. Dit geldt uiteraard ook voor vrouwelijk hygiënische toiletartikelen.

## Staan jouw medewerkers te allen tijde open voor zijn of haar omgeving?

Misschien wel één van de belangrijkste aspecten van gastvrijheid is het oppakken van signalen. Wanneer je het idee hebt dat een gast zoekende is, moet je hier direct op anticiperen. Het zorgt ervoor dat de gast niet onnodig met vragen blijft rondlopen. Deze vragen kunnen vaak al voor het contactmoment worden weggenomen door goede communicatie en bewegwijzering.

- Loop zelf eens de volledig guest journey af. Begin bij het eerste contactmoment met de organisatie, klopt je website wel, is de bewegwijzering naar de locatie correct en duidelijk, is alles schoon en opgeruimd en voel je je welkom bij het binnentreden van het pand?
- Een andere belangrijk aspect van gastvrijheid is het durven maken van oogcontact. We merken dat er in veel gevallen weinig tot geen oogcontact wordt gemaakt met de gasten. Oogcontact maken is de perfecte manier om gasten naar je toe te trekken. Dit zorgt ervoor dat zij hun vragen en wensen bij de medewerkers neerleggen. Hierop kunnen zij dan anticiperen en op maat gemaakte service bieden.





Service is  
wat je geeft.  
Gastvrijheid  
is hoe je het  
laat voelen.





## Werken alle faciliteiten in je pand naar behoren? Met de nadruk op 'oh' zo belangrijke technologie.

Vanuit eigen ervaring heb je het ongetwijfeld wel eens meegemaakt, je komt bij een bedrijf binnen maar de beloofde WiFi werkt niet. Dat kan gebeuren denk je, je gaat verder en ondertussen vermoed je dat de IT-servicedesk druk bezig is met het repareren van de WiFi. Gelukkig is de WiFi twintig minuten later online, net voordat jij je call ingaat met jouw belangrijke klant. Je hebt een ruimte gereserveerd en wilt graag nog een kop koffie hebben van het koffiezetapparaat. De koffie is 92 graden, zoals een perfecte koffie hoort te zijn en je loopt net op tijd de ruimte binnen voor je call. Hier merk je dat de TV die jij zou gebruiken helaas niet werkt. Dit alles zorgt ervoor dat jouw medewerkers, ontevreden de dag door gaan en een negatief beeld krijgen bij jou als organisatie.

Zoals hiervoor beschreven, kan je dat oplossen met communicatie. Echter dit zorgt er nog steeds voor dat jouw gast / medewerkers work-arounds moet zoeken om alsnog de call door te laten gaan. Hierom wil je natuurlijk liever voorkomen dan genezen: jij wilt als organisatie een stap voor zijn, en juist dat stapje extra doen.

- Hierom adviseren wij ook altijd meerdere netwerken te installeren in je bedrijf en dat deze automatisch overschakelen zodra het andere netwerk wegvalt.
- Alle audiovisuele middelen meteen weghalen, uit het systeem halen, zodra deze niet meer werken. Vergeet uiteraard niet contact op te nemen met de mensen die het gereserveerd hebben, het liefst in persoon. Uiteraard, geldt dit voor alles wat kapot gaat.





## Hoeveel waarde hecht u aan groenonderhoud? Enig idee wat de meerwaarde van levende planten is?

Planten - ieder kantoor heeft ze, maar helaas zien we nog te vaak dat de planten op kantoor slecht onderhouden zijn. Dorre takken, bladeren en bloemen zijn een vorm van rommel en werkt dus niet sfeerverhogend. Dit is een situatie die je als bedrijf wilt vermijden, het zorgt ervoor dat overige meubilair vaak niet als positief wordt ervaren, en opeens valt hierdoor steeds meer rommel of slordigheden op. En als er niemand in de organisatie specifiek is aangewezen om het bij te houden, kan je beter het armetierige groen eruit gooien of het onderhoud uitbesteden.

Echter, heeft groen vele voordelen op kantoor, waarvan het nog steeds niet algemeen bekend is. Hiermee bedoelen we niet een plantje her en der op kantoor maar juist grote groepen groen.

Een aantal voordelen zijn;

- Goed onderhouden planten, en verse boeketten zijn sfeerverhogend. Mensen voelen zich daardoor prettig en werkt zodoende als stressverlagend, terwijl het de productiviteit verhoogd;
- Gebouwen zijn steeds energiezuiniger, ze werken veelal met een luchtreinigingssysteem wat voor frisse lucht van buitenaf zorgt. Planten helpen extra om kantoorlucht binnen schoon te houden en helpen om schimmels in de lucht te reduceren.

Wil je het graag gaan inbesteden zorg er dan voor dat het groen met enige regelmaat bijgehouden wordt. Een laatste tip is dan ook om een goed onderhoudsplan te maken per plant die aangeschaft is en een duidelijk schema wanneer er onderhoud gepleegd moet worden.





Onze gasten  
komen altijd  
van rechts.





## Is je organisatie van de oude stempel qua werktijden? Of speel je in op de 24/7 economie?

De office as you know it is dead - Is het niet door COVID, dan zaten jullie als organisatie op de voorste rij in alle trends en ontwikkelingen. Co-working spaces die gigantische flexibiliteit bieden in het 24/7 werken zijn opkomend en gaan, naar alle waarschijnlijkheid, de oorlog winnen. Deze co-working spaces zijn de eerste die de stap naar hotellerie hebben genomen. En zelfs dusdanig dat de hotellerie het andersom ook heeft overgenomen, and as we speak zitten wij onze whitepaper te prepareren in het Volkshotel in Amsterdam.

Wij zitten graag op plekken te werken waar we bediend worden, waar we ons thuis voelen, maar bovenal zelf onze eigen tijden kunnen bepalen. Zo zien wij organisaties ook, mensen moeten te allen tijde bediend kunnen worden, ook in de avond. Je hebt simpelweg in je organisatie te maken met ochtendmensen, avondmensen, introverte en extraverte mensen. En zo zijn er nog meer verschillen die we voor nu achterwege laten. Belangrijk is daar goed mee om te gaan als organisatie en continu een luisterend oor te hebben voor de wensen en verwachtingen van gasten en medewerkers.

- Tip is dan ook je medewerkers zelf verantwoordelijk te maken voor de indeling van zijn of haar dag, maar maak daarbij wel goede afspraken. Niet iedereen vindt het fijn dat zijn of haar e-mail nog om 9 uur 's avonds binnenkomt. Jij als organisatie moet hierin faciliterend zijn en jouw services aanbod hierop aanpassen.
- Er is steeds meer sprake van concept vermenging en dit zie je ook in kantoren. Beleidsmatig is het handig om na te denken over recreatie faciliteiten. Te denken valt aan o.a. fitnessruimte, sportlessen, catering die ook na 6 uur nog aanwezig is, wellicht in een iets andere vorm.





Dit is uiteraard het topje van de ijsberg. With Care hospitality is gespecialiseerd in het gastvrij maken van organisaties. Dit doen we door middel van onze know how en mind-set. Onze expertises en services ondersteunen ons daarbij. Wij bieden hospitality consultants voor operationele ondersteuning maar ook op managementniveau.

Wij onderscheiden ons door onze belangrijkste kernwaarde, 'Hospitality tot in detail'.

Dat is waar we voor staan en alles voor doen.

Interesse? Plan een kennismaking in via de onderstaande QR code.



## Contactgegevens

📍 With Care hospitality  
Dribergseweg 2  
3708 JB Zeist

☎ +31 (0)88 - 01 51 609

✉ info@with-care.nl

www.with-care.nl

