



Training - Gastvrij en resultaatgericht schoonmaken

Kijk eens door de ogen van de gast!

Gastvrij en resultaatgericht schoonmaken betekent loslaten van het werkprogramma en “de bril van de gast” opzetten tijdens het werk. Medewerkers leren op hun eigen locatie hoe gasten kijken naar schoonmaak.

Praktische informatie

Naam training of opleiding	Gastvrij en resultaatgericht schoonmaken
Doelgroep	Schoonmaakmedewerkers die overgaan van een handelingsgericht naar een resultaatgericht contract.
Inhoud van de training	Thema's: • wie is de gast? • wat is gastvrij werken? • communicatie: verbaal en non-verbaal • omgaan met klachten • persoonlijke presentatie • schoonmaken: handelingsgericht of resultaatgericht en werkprogramma of opleverstaat • prioriteiten stellen bij resultaatgericht schoonmaken • gastvrij gebruik van materialen en middelen
Niveau van de training	Uitvoerend niveau
Vooropleiding	De medewerker heeft geen specifieke vooropleiding nodig, wel voldoende beheersing van de Nederlandse taal
Lengte van de training	2 dagdelen van 4 uur
Locatie	De training wordt uitsluitend in-company georganiseerd
Groepsgrootte	10 -12 deelnemers
Doelstellingen van de training	Na de training kan de deelnemer: • uitleggen wie de gast is; • beschrijven wat het doel is van gastvrij werken; • met voorbeelden toelichten wat het verschil is tussen verbaal en non-verbaal gedrag; • laten zien wat gastgericht gedrag is; • uitleggen wat het verschil is tussen taakgericht en gastgericht werken; • laten zien hoe je een gastgericht gesprek voert; • laten zien hoe je je proactief opstelt naar gasten; • laten zien hoe je op gastvrije wijze omgaat met materialen en middelen; • verschillende soorten vragen stellen.
Studiebelasting	Geen extra studiebelasting
Kwalificaties	Geen
Kosten van de training	€ 160,- per persoon (in-company) excl. BTW
Certificaat of diploma	UL-Team certificaat bij 100% aanwezigheid en actieve deelname
Aantal toetsingen en herkansingen	Geen toetsing

UL-Team is lid van NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding)

Vrijstellingen	N.v.t.
Studiemateriaal	Lesboek met duidelijke teksten, oefeningen en foto's
Voorwaarden	Op al onze trainingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing en de NRTO gedragscode.
Opmerking	