

Training - Hospitality

Gastvrij werken in het kwadraat!

In deze training gaat het niet alleen over wie de gast is en wat gastvrij werken inhoudt, maar ook over een gesprek met gasten. Een passende training voor facilitaire medewerkers, die altijd bezig zijn voor hun gasten.



Deze training bestaat uit **3 speerpunten**, namelijk:

1. Gastvrij werken? Wat is dat?
In dit deel leren we deelnemers wat gastvrij werken is, het verschil met taakgericht werken, wie de gast is en wat de verwachtingen van de gast kunnen zijn.
2. Hoe kan ik als facilitair medewerker gastvrij werken?
Tijdens dit onderwerp gaan we aan de slag met de medewerker als visitekaartje van het bedrijf. Onderwerpen hierbij zijn: trots op je vak, persoonlijke presentatie, verbaal & non-verbaal gedrag en proactieve werkhouding.
3. In gesprek met de gast
Dit laatste onderdeel heeft alles te maken met communicatie en gesprekstechniek. Vraagstelling, feedback geven en ontvangen, en ook omgaan met klachten komen hier aan bod. Rollenspellen horen hier uiteraard bij!

Praktische informatie

Naam training of opleiding	Training Hospitality
Doelgroep	Facilitaire medewerkers
Inhoud van de training	Thema's: • wie is de gast? • wat is gastvrij werken? • het communicatieproces: verbaal en non-verbaal • persoonlijke presentatie • verschil taakgericht of gastgericht gedrag • proactief gedrag • omgaan met klachten
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	3 dagdelen van 3 uur
Locatie	In-company
Groepsgrootte	Maximaal 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;

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

	• de techniek van het luisteren-samenvatten-doorvragen toepassen; • uitleggen wat een klacht is; • klachten ontvangen; • zelfstandig een gesprek voeren met de gast over een eenvoudige klacht.
Studiebelasting	Geen extra studiebelasting
Kwalificaties	Geen
Kosten van de training	€ 1.995,- per groep (in-company) excl. BTW
Certificaat of diploma	UL-Team certificaat bij 100% aanwezigheid en actieve deelname
Aantal toetsingen en herkansingen	Geen toetsing
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	