

Training - Hospitality

Gastvrij werken in het kwadraat!

De facilitair medewerker weet wat gastvrij werken is en wil zich verder verdiepen in de behoeften en verwachtingen van de individuele gast. Iedere gast is immers uniek!



In deze training gaan we samen op zoek naar mogelijkheden, om middels persoonlijk contact, verschillende typen gasten een welkom gevoel te geven en hen een unieke ervaring te bezorgen. Ook brengen we de reis van de gast in de eigen organisatie in kaart om te zien of er naast het persoonlijk contact ook andere verbeterpunten zijn met betrekking tot de dienstverlening en omgeving. Tot slot is ook het ombuigen van een klacht naar een positieve ervaring, onderdeel van deze training.

Praktische informatie

Naam training of opleiding	Training Hospitality
Doelgroep	Facilitaire medewerkers
Inhoud van de training	Onderwerpen: - wie zijn mijn gasten en wat zijn hun verschillende behoeften en verwachtingen? - hoe beleven gasten onze dienstverlening en zien ze de organisatie? - welk gedrag hoort bij het gastvrij zijn? - hoe ga je in gesprek met een gast over wensen of een klacht? - hoe geef je positieve feedback aan collega's en gasten?
Niveau van de training	Uitvoerend niveau.
Vooropleiding	De medewerker heeft geen specifieke vooropleiding nodig, wel een goede beheersing van de Nederlandse taal en basiskennis van het gastvrij werken.
Lengte van de training	3 dagdelen van 3 uur
Locatie	In-company
Groepsgrootte	Max. 9 deelnemers
Doelstellingen van de training	Na de training kan de deelnemer: - uitleggen wat hospitality ofwel gastvrij werken betekent in de eigen organisatie; - verschillen benoemen tussen behoeften en verwachtingen van gasten; - voorbeelden geven van verwachtingen van interne en externe gasten van de eigen organisatie/werkplek; - met voorbeelden laten zien wat het verschil is tussen verbaal en non-verbaal gastvrij gedrag; - wensen en klachten op de juiste wijze met gasten bespreken; - uitleggen wat gastbeleving betekent; - gastbeleving in eigen organisatie/werkplek in kaart brengen; - positieve feedback geven aan een collega of gast.

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

Studiebelasting	Ongeveer 1 uur per les
Kwalificaties	Geen
Kosten van de training	€ 2.560,- groeps prijs in-company
Reiskosten	€ 35,00 per lesdag
Certificaat of diploma	UL-Team certificaat bij 100% aanwezigheid en actieve deelname
Aantal toetsingen en herkansingen	Geen toetsing
Vrijstellingen	N.v.t.
Studiemateriaal (inclusief in de kosten van de training)	Lesboek (digitaal) met duidelijke teksten, oefeningen en foto's
Voorwaarden	Op al onze trainingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing en de NRTO-gedragscode
Opmerking	