

Training – Hospitality voor receptiediensten

Zorg jij voor een positieve, blijvende indruk?



Een gastvrije receptiedienst is cruciaal omdat het de eerste en laatste indruk van een bezoek bepaalt. Jij kunt het verschil maken tussen een gewone ervaring en een onvergetelijke beleving voor gasten.

In deze training ontdek jij hoe je kunt uitblinken in klantgerichtheid, effectief kunt communiceren, en soepel kunt omgaan met verschillende soorten gasten en situaties. Of je nu werkt in een hotel, bungalowpark, bij een zwembad of museum, na deze training straalt je gastvrijheid uit en maak je het verschil in de gastervaring.

Praktische informatie

Naam training of opleiding	Training Hospitality voor receptiediensten
Doelgroep	Receptiemedewerkers bij hotels, bungalowparken, zwembaden en musea die dagelijks in contact staan met gasten en bezoekers.
Inhoud van de training	Onderwerpen: • Wat is hospitality en waarom is het essentieel voor receptiediensten? • Het creëren van een positieve eerste indruk en het belang van gastvrijheid; • Effectieve communicatie: zowel verbaal als non-verbaal; • Actief luisteren en inspelen op de behoeften van gasten; • Omgaan met verschillende soorten gasten en situaties, inclusief klachten; • Het belang van teamdynamiek en samenwerking met andere afdelingen; • Toegankelijkheid voor gasten met een beperking: hoe bied je een gastvrije ervaring voor iedereen; • Service excellence: hoe bied je een persoonlijke en onvergetelijke ervaring; • Het toepassen van feedback en het continue verbeteren van gastvrijheid.
Niveau van de training	Uitvoerend niveau, gericht op receptie- en front-office medewerkers.
Vooropleiding	Geen specifieke vooropleiding vereist, maar voldoende beheersing van de Nederlandse of Engelse taal is gewenst.
Lengte van de training	2 dagdelen van 4 uur
Locatie	In-company
Groepsgrootte	Max. 9 deelnemers
Doelstellingen van de training	Na de training kan de deelnemer: • Bewustwording van de rol die receptiemedewerkers spelen in het creëren van een positieve gastervaring; • Het ontwikkelen van sterke communicatieve vaardigheden om professioneel en gastvrij te werken; • Leren omgaan met diverse gastprofielen en lastige situaties op een vriendelijke en doeltreffende manier;

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

	• Versterken van de samenwerking met collega's en andere afdelingen voor een optimale gastervaring; • Verhoogde gasttevredenheid door een klantgerichte en proactieve houding aan te nemen.
Studiebelasting	30 minuten voorbereiding
Kwalificaties	Geen
Kosten van de training	€ 2.825,- groeps prijs in-company excl. BTW
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	Toeslag van € 1.295 voor dagdeel 3 (4 uur)