

Competenties & Ontwikkeltips | Gastgerichtheid

>>> Het vermogen om de behoeften / wensen van zowel interne als externe gasten te herkennen en dienovereenkomstig te handelen.

Competenties

Graad 1 | Reageert op wensen en behoeften van gasten.

- Zorgt dat eigen handelen bij de gast niet nodeloos tot irritatie leidt.
- Reageert op signalen van de gast.
- Begrijpt de wensen van de gast en leeft zich in.
- Handelt (op verzoek) met begrip en servicebereidheid.
- Vervult de door de gast aangegeven wensen.

Graad 2 | Voldoet aan de wensen en behoeften van gasten (actief).

- Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de gast, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de gast worden aangegeven.
- Begrijpt trends in de houding van de gast.
- Houdt zich op de hoogte van wensen en behoeften van de gast.
- Onderzoekt wat de gast wil.
- Spreekt de gast aan op diens eigen niveau en wijze.
- Denkt vanuit de gast en geeft oplossingsrichtingen.

Graad 3 | Schept voorwaarden, passend bij het gastprofiel (korte termijn).

- Brengt verbeteringen aan in dienstbaarheidsnormen.
- Zorgt ervoor dat dienstbaarheidsniveaus tegemoetkomen aan de vraag van de gast.
- Schept een gastvriendelijke (recreatie)omgeving.

Graad 4 | Stemt de dienstbaarheidsstrategie af op de behoeften van de gast (lange termijn).

- Stemt de dienstbaarheidsstrategie af op de veranderende wensen en behoeften van de gast.
- Is in staat behoeften van gasten te peilen en te voorspellen.
- Wijzigt activiteiten om veranderingen in de vraag van de gast te beantwoorden.
- Past lange termijn strategie aan om aan de vraag van de gast tegemoet te komen.
- Denkt op strategisch niveau mee over andere locaties / samenwerkingspartners.

Ontwikkeltips

- > Toets voortdurend bij de gasten of zij goed geholpen zijn en tevreden zijn.
- > Bedenk eens na een gesprek of je wel alle vragen hebt gesteld aan een gast om te weten wat de behoefte van de gast was.
- > Zorg dat je op de hoogte bent van de belangen, wensen en behoeften van de gasten. Hoe meer achtergronden je kent, des te gemakkelijker je kunt inspelen op die wensen en behoeften.
- > Met welk type mensen of onder welke omstandigheden heb je moeite om begrip te tonen / je in te leven en waarom is dat?
- > Bespreek na afloop van gesprekken met gasten (samen met je leidinggevende of ervaren collega) vooral wat de gasten hebben gezegd met betrekking tot hun wensen en behoeften. Bespreek in hoeverre je daarop bent ingegaan. Speel zelf de rol van gast en verwoordt zelf het standpunt van de gast.
- > Loop eens mee met een collega die heel erg gastgericht is, bijvoorbeeld op het moment dat die collega een moeilijk gesprek / situatie heeft met een gast.
- > Ga als medewerker eens op bezoek bij een andere locatie / organisatie en geef de positieve punten (ten aanzien van gastgerichtheid) door aan de eigen organisatie. Of doe een 'mystery-guest' bezoek op een andere locatie / organisatie en doe voorstellen tot verbetering op basis van de bevindingen.
- > Probeer als leidinggevende bij contacten aanwezig te zijn, zodat je het verbale en non verbale gedrag op het gebied van gastgerichtheid van de medewerker kan observeren. Bespreek het gedrag direct na (let wel non verbale gedrag is 90% van communicatie).
- > Betrek als leidinggevende de medewerker bij problemen met gasten die jij kent en vraag hem / haar om oplossingen. Beoordeel zijn / haar oplossingen in het licht van gastgerichtheid. Neem je medewerker mee naar een 'klachtbehandeling' en laat hem / haar jouw gastgerichtheid observeren (vertoon voorbeeldgedrag).
- > Stimuleer als leidinggevende medewerkers om na te gaan met welke extra service een medewerker de verwachtingen van zijn of haar gasten zou kunnen overtreffen. En voer dit uit.
- > Bespreek als leidinggevende eventuele klachten direct en in detail met de betreffende medewerker (snelle feedback). Als er veel tijd over heen gaat, heeft het geen zin.
- > Vraag als leidinggevende aan de medewerker om de klacht van de gast direct op te lossen, zodat aan de behoefte van de gast wordt voldaan. Geef aan dat het oplossen van de klacht de hoogste prioriteit dient te krijgen.
- > Maak als leidinggevende in een afdelingsvergadering "klachten" tot een regelmatig terugkerend onderdeel. Schets kort de situatie en laat alle medewerkers leerpunten formuleren. Zet kort op een rij waar de service beter kan en op welke wijze de gastgerichtheid verbeterd kan worden.