# Maak een gastvrijheidsplan voor jouw afdeling

Doel

Een plan maken om de gastvrijheidsvisie van FMVG en SP uit te dragen en om de gastvrijheid binnen je team en richting jullie gasten te versterken en te borgen.

De opdracht

Maak een plan om het komend jaar gastvrijheid te versterken en te borgen. Het plan bestaat uit vijf stappen:

1. Draag de visie van FMVG en SP uit
2. Analyseer
3. Stel doeltjes
4. Maak een plan om continu gastvrijheid te verbeteren
5. Blijf het plan uitvoeren en bijstellen

Tips & inspiratie

* Zorg voor een goede balans tussen gastgerichtheid (dingen) en gastheerschap (mensen). *People make the difference.*
* Zorg dat de basis op orde is. *Get the basics right.*
* Stop niet na de quick wins. *Je gaat pas leren als het moeilijk wordt.*
* Kies een positieve aanpak. *#funtheory*
* Maak het niet te groot. *Een berg verzetten begint met kleine stenen verplaatsen.*
* Doe het samen. *You never walk alone.*
* Continu ontwikkelen = borgen. *Alles wat aandacht krijgt groeit.*

## Stap 1. Draag de visie uit

Maak de visie en de kritische succesfactoren visueel, bijvoorbeeld door storytelling, video, foto’s, mood board, poster, etc. Zorg dat de visie en de kritische succesfactoren niet 1 keer maar 100 keer en op verschillende manieren worden gecommuniceerd met alle medewerkers. Bijvoorbeeld door in een teamkamer een reminder te plaatsen in de vorm van een poster. Denk ook aan interne communicatiemomenten zoals nieuwsbrieven.

## Stap 2. Maak een analyse

Nu je weet wat de visie en de kritische succesfactoren zijn, is het belangrijk om te weten waar jij en je team nu staan. De analyse van de huidige situatie zal je helpen een doelgericht plan te maken. De analyse maak je met behulp van de Mood Maker Fasen Scan. De Mood Maker Fasen Scan vind je in de bijlagen terug. Daarnaast verdient het de voorkeur om ook met je team in gesprek te gaan over de huidige situatie. Dat sluit weer goed aan op de voorgaande stap van dit plan. De volgende vragen helpen jou en je team een goede analyse te maken.

* Wat zijn successen tot nu toe en kwaliteiten van het team ten aanzien van gastvrijheid?
* Hoe ervaren gasten/klanten de gastvrijheid? Waar krijgen we complimenten en klachten over?
* Hoe gastvrij vinden medewerkers zichzelf? Wat stimuleert en belemmert medewerkers om gastvrij te zijn? Op welke manier kunnen we gasten positief verrassen, verwachtingen overtreffen en meer wow-momenten creëren? Welk leiderschap heeft het team behoefte aan?
* Analyseer de voorwaarden: Zijn de processen gastgericht? Is de ambiance gastvrij? Communiceren wij gastvrij met onze gasten/klanten? Is onze klachtenafhandeling gastvrij?
* Analyseer vanuit het management: Wat ervaart het management als kwaliteiten, uitdagingen en knelpunten ten aanzien van gastvrijheid? In hoeverre geeft het management het goede voorbeeld?

## Stap 3. Stel doeltjes

Nu je weet wat de huidige situatie, is het tijd om doelen te stellen. Doeltjes in dit geval, want met grote doelen zal de moed in de schoenen zakken en kunnen geen successen worden gevierd! Zorg dat de doeltjes *WISH* zijn en binnen 3 maanden te behalen zijn zodat je regelmatig successen kunt vieren.

WISH:

* Waarde toevoegen voor iedereen (klant/gast, medewerker en organisatie)
* Inspirerend is (kies positieve woorden, raak het gevoel)
* Specifiek (iedereen weet wat de bedoeling is)
* Haalbaar

## Stap 4. Maak het gastvrijheidsplan

Maak een bondig plan met acties om je doeltjes te behalen. Gebruik de zes sleutels om ervoor te zorgen dat je op elk deelgebied acties bedenkt. Let op dat je niet alleen langere termijn acties kiest, maar ook acties die je elke dag kunt uitvoeren zoals complimenten geven, feedback geven, gastbeleving meten, het goede voorbeeld geven. Het plan wordt uitgewerkt op 1 A4 en daarvoor kun je het format gebruiken, wat in de bijlagen is opgenomen.

## Stap 5. Aan de slag

Met papier red je het niet. Het is tijd voor actie. Handen uit de mouwen en aan de slag. Stel regelmatig nieuwe doelen. Reflecteer hoe het gaat en wat beter kan. Pas je plan aan en blijf continu vernieuwen. Betrek je team erbij en laat ze daarbij gebruik maken van het gastvrijheidsdashboard.