



## Mood Maker Tools Schema

nr	Tools	Mood Maker fase				6 sleutels tot gastvrijheid					
		1	2	3	4						
1	360 graden feedback			x	x				x		
2	5 minuten training			x	x	x		x	x	x	
3	Aansluiten bij initiatieven		x	x			x				
4	Ambassadeurs van Gastvrijheid		x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Analyseren van complimenten	x	x	x	x	x			x	x	x
6	Analyseren van klachten	x	x	x	x	x			x		
7	Award			x	x			x		x	x
8	Bedrijfsbezoek best practices	x	x	x	x					x	
9	Belemmeringen onderzoeken			x	x		x		x		
10	Belevingsonderzoek		x	x	x	x			x	x	x
11	Coaching		x	x	x	x		x	x	x	
12	Coaching on the job			x	x	x		x	x	x	
13	Community		x	x			x		x	x	
14	Competentie			x	x		x	x			
15	Complimenten geven		x	x	x				x	x	x
16	Complimentenkaart	x	x	x	x					x	x
17	Concept ontwikkeling			x	x	x	x			x	
18	Dag van de gastvrijheid organiseren			x	x	x		x	x	x	
19	Deelname aan wedstrijden			x	x			x	x	x	x
20	Diepte-interview	x	x	x	x	x			x	x	x
21	DISC-training			x	x	x			x	x	
22	Doelgroep onderzoek			x	x	x			x		
23	Doorslaggevend in beslissingen			x	x		x	x			
24	E-learning module			x	x	x		x	x		
25	Feedback geven			x	x				x		
26	Feedback vragen		x	x	x				x		
27	Functioneringsgesprekken			x	x			x	x		
28	Gasten- of klantenpanel			x	x	x			x		
29	Gastenboek	x	x	x	x	x			x	x	x
30	Gastheerschap Assessment			x	x			x	x	x	x
31	Gastvrij leiderschap programma			x	x		x		x	x	
32	Gastvrijheid onderdeel van intranet		x	x	x			x		x	
33	Gastvrijheid voor leveranciers			x	x		x	x		x	x
34	Gastvrijheidsdashboard			x	x	x	x	x	x	x	x
35	Gastvrijheidshandboek			x	x		x	x			
36	Gedragsafspraken maken			x	x		x	x			
37	Guest Journey			x	x	x			x	x	
38	Ideëenbus		x	x	x		x			x	x
39	Informele gesprekken	x	x	x	x	x		x		x	
40	Inspiratieposters en quotes			x	x	x		x		x	
41	Inspiratietour/-bezoek		x	x	x	x			x	x	
42	Inspiratievideo		x	x	x	x				x	
43	Integraal strategisch borgingsplan			x	x		x	x			
44	Interne campagne			x	x			x		x	
45	Interne gastvrijheid analyseren			x	x		x		x		



nr	Tools	Mood Maker fase				6 sleutels tot gastvrijheid					
		1	2	3	4						
46	Introductie programma			x	x	x		x		x	
47	Inwerkperiode			x	x	x		x	x	x	
48	Jaarplan			x	x		x	x			
49	Kick-off bijeenkomst		x	x				x		x	
50	Kijkje in de keuken van een ander			x	x				x	x	
51	Leveranciers betrekken			x	x		x	x			
52	Lunchbijeenkomst		x	x	x			x	x	x	
53	Management training			x	x		x	x	x	x	
54	MT stuurt op gastvrijheidsdoelen			x	x			x		x	x
55	Mystery Call			x	x	x		x	x	x	x
56	Mystery Guest		x	x	x	x		x	x	x	x
57	Ontvangstbeleving verbeteren		x	x	x	x	x				
58	Orde- en netheidsronde		x	x	x	x		x	x		
59	Persona's			x	x	x		x	x	x	
60	Persoonlijke doelen			x	x			x	x	x	
61	Plan van aanpak maken		x	x	x		x	x			
62	Praktijkopdrachten			x	x	x			x	x	
63	Presentatie resultaten		x	x	x			x	x	x	x
64	Procesanalyse			x	x	x	x	x	x		
65	Quick Wins verzamelen en realiseren		x	x			x	x	x		
66	Review onderzoek	x	x	x	x	x			x	x	x
67	Speech van de directeur			x	x			x		x	
68	Speech van de directeur			x	x			x		x	
69	Stakeholder Analyse			x	x		x	x			
70	Strategische doelen			x	x		x	x	x	x	
71	Succes vieren		x	x	x			x		x	x
72	Teambuilding			x	x			x	x	x	x
73	Teamdoelen			x	x		x	x	x	x	
74	Teamenquête			x	x			x	x		
75	Toolbox			x	x			x		x	x
76	Train-de-trainer programma		x	x	x	x	x	x	x	x	x
77	Verbeterideeën verzamelen en uitproberen		x	x	x		x	x		x	
78	Verdiepende workshop			x	x	x			x	x	
79	Verras-de-gast acties		x	x	x	x	x	x		x	x
80	Visie op gastvrijheid ontwikkelen		x	x		x	x	x		x	
81	Visie op gastvrijheid uitdragen		x	x	x	x	x	x		x	
82	Voorbeeldgedrag	x	x	x	x			x		x	
83	Wachtbeleving verbeteren			x	x	x	x				
84	Werkgroep	x	x	x		x	x		x		
85	Werkoverleg			x	x		x	x		x	
86	Werving en selectie			x	x		x	x			
87	Workshop gastvrijheid		x	x		x		x	x	x	x
88	Zelfassessment			x	x				x	x	