



## De zes sleutels voor het ontwikkelen en borgen van gastvrijheid in het DNA van het bedrijf

### Sleutel 1: Door de ogen van de gast kijken

Heb inzicht in wie je gast is: wat je gast wil, ervaart en verwacht. Tip: maak persona's. Heb inzicht in de guest journey, kritische belevingsmomenten en gastvrijheidsversterkers. Meet continu de beleving van gasten en leer er van. Leren van complimenten, tips, reviews en klachten.

### Sleutel 2: Mogelijk maken

Zoek naar belemmeringen voor medewerkers om gastvrij te kunnen zijn en verminder deze. Denk aan een goede samenwerking binnen teams. Een gastvrije inrichting, communicatie naar gasten (online en offline), benodigde middelen, gastgerichte processen en beslissingsbevoegdheden.

### Sleutel 3: Belangrijk maken

Maak van gastvrijheid een prioriteit. Praat er over en geef het goede voorbeeld als management. Maak gastvrijheid een vast onderdeel van overlegmomenten. Zorg dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen voor de integrale gastvrijheidsbeleving. Gebruik HRM tools zoals het selecteren op gastvrijheid, nieuwe medewerkers inwerken in gastheerschap, gastvrijheid als onderdeel van jaargesprekken ed.

### Sleutel 4: Reflecteren en leren

Reflecteer regelmatig: hoe gastvrij zijn we? Wat gaat goed? Wat kan beter? Dit kan zowel bedrijfsbreed, per team of per individu. Blijf steeds nieuwe doelen stellen. Zorg dat medewerkers zich ontwikkelen door training aan te bieden. Blijf coachen en feedback geven op de werkvloer aan elkaar.

### Sleutel 5: Inspireren

Zorg dat iedereen regelmatig inspiratie op doet. Bijvoorbeeld door inspirerende quotes of video's te delen. Of neem een kijkje in de keuken van een inspirerend en gastvrij bedrijf.

### Sleutel 6: Waarderen

Vier successen en communiceer hier over. Dit kan zowel intern als extern. Deel complimenten van gasten. Complimenteer elkaar. Focus op en benoemen wat goed gaat.