

Handleiding GastvrijheidsDashboard





Inhoud

Het GastvrijheidsDashboard	3
De vier onderdelen van het GastvrijheidsDasboard	4
Een inspirerende werkvorm voor een bijeenkomst	6
Over Gastvrijheid in Bedrijf	7



Het GastvrijheidsDashboard

Waarom?

Wij geloven er in dat je tot een excellent gastvrije organisatie kunt ontwikkelen wanneer er continu aandacht is voor gastvrijheid. Gastvrijheid is geen einddoel, maar een continu ontwikkelproces.

Wij geloven in dat de beleving van gasten én medewerkers het startpunt is. Het delen van complimenten, en vieren van successen is de motor van vooruitgang en motivatie.

Wij geloven er in dat gastvrijheid geen project is maar een manier van denken, werken en leven.

Wat?

Gastvrijheid ontwikkelen doe je stap voor stap. Daarom bieden wij u een tool aan die u helpt om:

1. de ontwikkeling van gastvrijheid te monitoren en visueel te maken,
2. continu (cyclisch én dynamisch) te ontwikkelen en borgen,
3. feedback (van gasten en het team) te verzamelen en delen,
4. ideeën en oplossingen te verzamelen (en te communiceren wat er met de ideeën wordt gedaan),
5. concrete acties uit te zetten en te monitoren,
6. afspraken te maken en te werken vanuit concrete afspreken en aandachtspunten,
7. complimenten te delen en
8. successen te vieren.

Hoe?

De tool die je hierbij helpt is het GastvrijheidsDashboard. Het Dashboard is zowel een poster als een methode, geïnspireerd op de Lean methode. De poster kan worden beplakt met memo's en notities en beschreven worden met een whiteboard marker (let op: gebruik geen permanent marker).

Waar?

1. De poster kan je ophangen in je kantoor, in een teamkamer. Zo is het dashboard een inspiratiebron, reminder en overzicht voor jou zelf en je collega's. Het nodigt uit om nieuwe feedback, ideeën en complimenten meteen te delen.
2. De poster kan je ook meenemen en ophangen in de vergaderzaal tijdens een teambespreking. Je kan snel de poster, en daarmee de voortgang, bespreken en nieuwe acties en aandachtspunten bespreken.
3. Het dashboard is ook een fijne tool om in te zetten als werkvorm tijdens een training, workshop, teambuilding of projectvergadering.



De vier onderdelen van het GastvrijheidsDashboard

Het GastvrijheidsDashboard bestaat uit vier onderdelen:

1. Feedback + uitdagingen
2. Ideeën + oplossingen
3. Acties + aandachtspunten
4. Successen + complimenten

We zullen stap voor stap toelichten welke informatie je gaat verzamelen.

Feedback + Uitdagingen

De eerste stap begint met de huidige situatie. Wat kan er beter? Waar lopen we tegen aan? Dit doen we vanuit meerdere perspectieven: de gast, het team en het management.

Verzamel in deze fase:

Klachten, tips en feedback van gasten:

- ontvangen door het team,
- reviews op internet,
- mystery guest bezoeken,
- feedback uit diepte interview,
- etc. Je zou ook regelmatig een gast vanuit een diepte interview kunnen vragen om tips.

Uitdagingen van het team:

- Wat belemmert je om gastvrij te zijn?
- Tegen welke onmogelijkheden, problemen en andere uitdagingen loop je aan?

Uitdagingen van het management:

- Welke uitdagingen zijn er vanuit de organisatie in relatie tot gastvrijheid?
- Welke observaties verdienen aandacht?

Actie: noteer een samenvatting van de feedback of uitdaging op het dashboard.

Ideeën + Oplossingen

De tweede stap heeft als doel om oplossingen te inventariseren om uitdagingen op te lossen en ideeën om nóg meer gastvrijheidsbeleving te creëren. Daarnaast het verzamelen van ideeën is het belangrijk om te communiceren over wat er met de ideeën wel of niet wordt gedaan. Niets is zo frustrerend als je een idee aandraagt en er vervolgens niets meer over hoort.

- Welke oplossingen zijn er voor ongestructureerde situaties, feedback en uitdagingen?
- Welke ideeën zijn er om nóg gastvrijder te worden en gasten blij te maken?
- Welke van de aangedragen ideeën vragen om uitwerking of zijn wel of niet haalbaar?



Actie: noteer de werktitel van het idee en de status.

Acties + Aandachtspunten

De derde stap heeft als doel om concrete acties in te zetten en afspraken te maken over op welke aandachtspunten het team de komende periode gaat letten. Tip: kies niet meer dan drie aandachtspunten per keer (dag/week/maand). De kans is groter dat je het lukt om drie aandachtspunten eigen te maken dan tien!

Acties:

- Welke actie gaan we inzetten om gastvrijheidsbeleving te verhogen?
- Wie is verantwoordelijk voor het realiseren van de actie?
- Wie is betrokken bij de actie?
- Welke middelen, informatie en/of ondersteuning is nodig?
- Hoe gaan we over de actie communiceren?
- Wanneer zijn we tevreden met het eindresultaat?
- Hoe en wanneer gaan we de actie evalueren?

Aandachtspunten: Op welke houding, gedrag of taak moeten we de komende tijd extra aandacht besteden? Is de actie "Whis"?

- Waarde toevoegen (waarde toevoegen voor de klant)
- Inspirerend (zodanig inspirerend dat medewerkers staan te popelen er mee aan de slag te gaan)
- Specifiek (zo duidelijk en concreet dat iedereen wat er te doen staat)
- Haalbaar (het moet haalbaar zijn om het doel binnen drie maanden te bereiken)

Actie: noteer de werktitel van het actie met de naam van de actie-eigenaar en de afgesproken aandachtspunten.

Successen + Complimenten

De laatste stap is de leukste van de vier. We delen complimenten en vieren successen. Input voor deze stap komt zowel van gasten, het management als het team zelf.

Successen en complimenten:

- Welke complimenten hebben we van gasten gekregen?
- Waar ben je trots op?
- Welke doelen hebben we behaald?
- Welk compliment zou je aan je collega of het team willen geven?

Actie: noteer de complimenten.



Een inspirerende werkvorm voor een bijeenkomst

Op welke manier ga ik aan de slag met het GastvrijheidsDashboard tijdens een bijeenkomst? In dit deel ontvangt u praktische tips om het GastvrijheidsDashboard te gebruiken.

Evalueer: van groen naar oranje

1. Start met het (uit)delen van complimenten en vier successen.
2. Bespreek de status van lopende acties.
3. Evalueer de aandachtspunten van afgelopen periode.
4. Bespreek de status van eerder besproken ideeën en oplossingen.
5. Bespreek (nieuwe) feedback: welke klachten of feedback hebben we van gasten gekregen?
6. Bespreek (nieuwe) uitdagingen vanuit het team en van het management

Maak nieuwe stappen: van oranje naar groen:

7. Inventariseer nieuwe ideeën en oplossing
8. Bespreek nieuwe acties
9. Bespreek nieuwe aandachtspunten voor de komende periode.
10. Spreek commitment uit!



**GAST-
VRIJHEID** IN
BEDRIJF
training en platform

Over Gastvrijheid in Bedrijf

Gastvrijheid in Bedrijf is hét trainingsbureau én kennisplatform met als doel om Nederland gastvrijer te maken. Dit doen we door kennis te delen en te inspireren. We werken vanuit het doe-het-zelf principe. Wij helpen mensen in bedrijven om zelf met gastvrijheid aan de slag te gaan.

Via onze [website](#) delen we kennis, informatie, tools en inspiratie, bijvoorbeeld via onze [videobibliotheek](#).

Daarnaast is onze [Facebook pagina](#) een inspiratieplatform waar je iedere week de meest inspirerende ervaringen, video's en tips vindt.

Naast de kennis die we (gratis) delen ondersteunen we ambassadeurs van gastvrijheid door inspirerende [trainingen, coaching, advies, lezingen](#), en nog veel meer.

Na het grote succes van de gratis 'bedankt voor je gastvrijheid' complimenten [doorgeef-kaartjes](#) (er zijn er al 10.000 verspreid door Nederland!) hebben we een aantal producten ontwikkelt die je helpen om gastvrijheid uit te dragen, te ontwikkelen en borgen. Zoals [inspiratieposters](#), [wenskaarten](#), het [tools & inspiatiepakket](#) en meer. Deze tools bieden we aan via de eerste Gastvrijheidswinkel van Nederland die virtuele deuren heeft geopend: www.gastvrijheidinbedrijf.nl/winkel