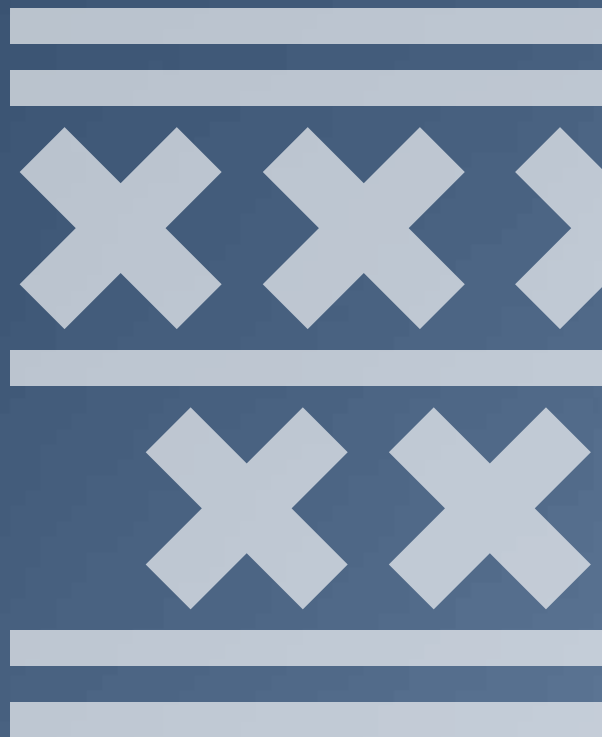


MASTERCLASS LEADERSHIP IN HOSPITALITY INNOVATION

CO-CREATING CUSTOMER HAPPINESS



LEADERSHIP,
ENTREPRENEURSHIP,
STEWARDSHIP

IN SAMENWERKING MET

Hotel Management
School Maastricht **ZU
YD**

INLEIDING

De wereld verandert. En niet alleen verandert de wereld, maar dat doet zij in een toenemende snelheid. Ontwikkelingen in technologie en globalisering veranderen de relatie tussen organisaties en hun klanten waarbij digitalisering een belangrijke trend is. Veel contact tussen klant en organisatie verloopt via internet met inlogcodes en wanneer u een willekeurige organisatie belt, verzekeringsmaatschappij, energieleverancier of uw gemeente dan wordt u door een voicecomputer automatisch naar het juiste loket gestuurd waar een medewerker u niet vraagt naar uw naam, maar naar uw postcode, uw klantnummer of uw burgerservicenummer. Blijkbaar gaat het niet om wie u bent maar om de vraag onder welke code uw gegevens in het systeem te vinden zijn.

Als tegenreactie op deze trend zien we een toenemende behoefte aan 'gewoon' menselijk contact. De strijd om de klant wordt niet meer gestreden op het speelveld van kwaliteit of service maar op het speelveld van gastvrijheid. Authentiek, menselijk contact met de klant en ook met uw eigen medewerker maakt daadwerkelijk het verschil en is onmisbaar voor een 9+ klantbeleving.

Gastvrijheid is niet de oude wijn van klantgerichtheid in nieuwe zakken gegoten; het is een fundamentele verandering in het handelen én denken van alle medewerkers en managers in uw organisatie. Hospitality Innovation vraagt om bezieling van uw eigen medewerker, waardoor de klantbeleving nog meer centraal komt te staan. 'Co-creating customer happiness' is de unieke weg naar een 9+ klantbeleving. Dit programma inspireert en laat zien hoe.

Hospitality; de nieuwe stap in innovatie!



POSITIONERING

In deze masterclass wordt u via het hoofdthema Hospitality Innovation meegenomen langs thema's als leiderschap, persoonlijke ontwikkeling, verandermanagement en mensgerichte organisatieontwikkeling. U leert het unieke 3H ontwikkelprincipe[®] kennen: Happiness – Hospitality – Human Touch. Daarmee kunt u direct in uw eigen organisatie aan de slag!



VOOR WIE?

Deze masterclass is speciaal ontwikkeld voor directieleden, lijnmanagers en staffunctionarissen die van binnenuit of buitenaf geconfronteerd worden met de behoefte aan ontwikkeling van Hospitality (mensgerichte gastvrije klant-, gast- of patiëntrelaties), en op zoek zijn naar co-creatie van echte customer happiness om zo nog beter de kwalitatieve (klanttevredenheid) en kwantitatieve doelstellingen (resultaat) te realiseren.

OPZET PROGRAMMA

Deze masterclass is ontworpen op basis van jarenlange ervaring van hoogleraren en docenten bij het verzorgen van executive education binnen Nyenrode Business Universiteit en Hotel Management School Maastricht. Interactieve plenaire sessies op 3 verschillende locaties worden afgewisseld met korte opdrachten en werkvormen om aldus de nodige kennis en vaardigheden te verwerven. Het adagium van dit programma is kort, snel en krachtig. Bovenop de actualiteit van organisatieontwikkeling en Hospitality innovation, gebracht door de beste docenten in het vak.

ONDERWERPEN DIE AAN BOD KOMEN O.A.

- Hospitality Innovation: de reis van de gastvrijheidsstrijder. Persoonlijke ontwikkeling.
- Ontwikkeling van (persoonlijk) leiderschap in het proces.
- Hoe haalt u het meeste potentieel uit uw eigen organisatie en uw mensen?
- U krijgt inzicht in uw organisatie als levend organisme en als merk. U leert door aansprekende verhalen hoe uw organisatie op een natuurlijke wijze kan transformeren tot een bezielde merkorganisatie.
- Consumentengedrag en neuromarketing; hoe beïnvloedt u uw klanten met het juiste product of de juiste dienst op een mensgerichte gastvrije manier op weg naar de 9+ klantbeleving?
- Hoe versterkt u uw innovatiekracht en leert u denken in termen van kansen?
- Hoe past u de principes van Lean Management toe op uw eigen organisatie en hoe geeft u leiding aan processen, kostenbesparing en kwaliteit. Hoe doet u dit op een mensgerichte gastvrijemanier?
- De laatste inzichten op het gebied van organisatieontwikkeling.
- Inzichten in hoe Hospitality in te zetten ten behoeve van een 9+ klantbeleving.



WAT LEVERT DEELNAME U OP?

Deze Masterclass Leadership in Hospitality Innovation is een unieke samenwerking van Nyenrode Business Universiteit en Hotel Management School Maastricht. Na afloop kunt u leiding geven aan authentieke, mensgerichte gastvrijheid die uw organisatie de 9+ klantbeleving zal helpen te realiseren. U kunt leiding geven aan verandering in uw organisatie en bezit daarmee een toegenomen persoonlijke impact op de bedrijfsvoering.

Na afloop ontvangt u tevens een waardevol deelname certificaat van zowel Nyenrode Business Universiteit als de Hotel Management School Maastricht.

UW DOCENTEN:

- Prof. dr. Jeff Gaspersz, Nyenrode Business Universiteit
- René Weijers, Nyenrode Business Universiteit
- René Arnouds, Nyenrode Business Universiteit
- Martin de Munnik, Neurensics
- Dr. Bas Kodden, Nyenrode Business Universiteit
- Ruud Heijenga, auteur van; 'verhalen om niet te verdwalen'. Brandfriend, Crossmarks
- Arend Ardon, Holland Consulting Group
- Maarten Bos en Jeroen Frerichs, Hotel Management School Maastricht

HET PROGRAMMAMANAGEMENT IS IN HANDEN VAN:

Jeroen Frerichs en Maarten Bos, Hospitality Consultants van de Hotel Management School Maastricht.

9+

INTERVENTIEGEBIED

SATISFIERS

DISSATISFIERS

TOP

*echtheid
persoonlijke aandacht
zelf komen met ideeën
positief verrassen
ondernemerschap*

nieuwe technologieën

KLANTWAARDE

*het fijn vinden om
klanten te helpen
klantenpanels
cultuurtraject*

*hospitality
human touch
happiness*

*lean
agile
smart*

VORM

BELEVING

**SEGMENTERING &
MARKETING**

MARKTEN

*operatie op orde
wet- en regelgeving*

**MEDEWERKERS-
WAARDE**

*het fijn vinden om
collega's te helpen
het fijn vinden om
mensen te helpen
belemmerende
overtuigingen in het
kader van 9+*

BEZIELING

**ORGANISEREN &
PROCESINRICHTING**

MENSEN

*reorganisaties
processen op orde*

GEVOEL

RATIO

GRONDHOUDING

ALGEMENE INFORMATIE



INVESTERING

De kosten incl. boeken, studiemateriaal, catering en 2x een overnachting bedragen € 4.995,- (excl. BTW) per persoon. Indien u met meerdere personen uit een organisatie deelneemt aan het programma dan geldt voor iedere tweede deelnemer een korting van 15%.

LOCATIE

De modules vinden plaats in een van de collegesalen op het landgoed van Nyenrode Business Universiteit en op het kasteel van de Hotel Management School Maastricht en een nog te bepalen 3^e locatie voor de slotdag.

DATA EN PLAATS

- **30 januari 2018** introductieavond, landgoed Nyenrode te Breukelen
- **26, 27 februari 2018**, HMSM te Maastricht
- **16, 17 april 2018**, landgoed Nyenrode te Breukelen
- **28 mei 2018, slotdag**, nog te bepalen unieke locatie, midden van het land.

INFORMATIE EN AANMELDING

Aanmelden kan door het inschrijfformulier op onze website in te vullen. Voor meer informatie kunt u ook terecht op onze website of contact opnemen met het programmamanagement:

+31 (0)346 291 717

pp@nyenrode.nl

nyenrode.nl/hos



NYENRODE BUSINESS UNIVERSITEIT, STRAATWEG 25, 3621 BG BREUKELEN
POSTBUS 130, 3620 AC BREUKELEN

✉ PP@NYENRODE.NL 📞 +31 (0)346 291 717

[NYENRODE.NL/HOS](https://nyenrode.nl/hos)