

Een speels en persoonlijk ontwikkelingstraject tot  
'gastvrijheidsstrijder'

De Hotel Management School Maastricht nodigt jou  
van harte uit voor de Leergang Hospitality Innovator  
2018-2019

### Aanleiding

De laatste jaren hebben bedrijven veel aandacht  
geschonken aan het *lenig* en efficiënt maken  
van hun bedrijfsprocessen. Wij als Hospitality  
Innovators van de Hotel Management School  
Maastricht merken dat diezelfde organisaties nu  
bij ons aankloppen om hun organisaties naast *slim*  
ook weer *mensgericht* te maken.

Want medewerkers floreren alleen in een bedrijf  
met beleving en bezieling. Klanten, patiënten  
en bewoners voelen dat onmiddellijk.

Maar hoe doe je dat?

Hoe zorg je ervoor dat jouw bedrijf,  
ziekenhuis, verpleeghuis, supermarkt,  
bank, rechtbank of winkel een plek is  
waar je blij van wordt als klant en als  
medewerker? Dat willen we jou graag  
leren in onze Leergang Hospitality  
Innovator.

Share  
the next step  
in hospitality!

Hotel Management  
School Maastricht

ZU  
YD

Leergang  
Hospitality Innovator

2018 | 2019





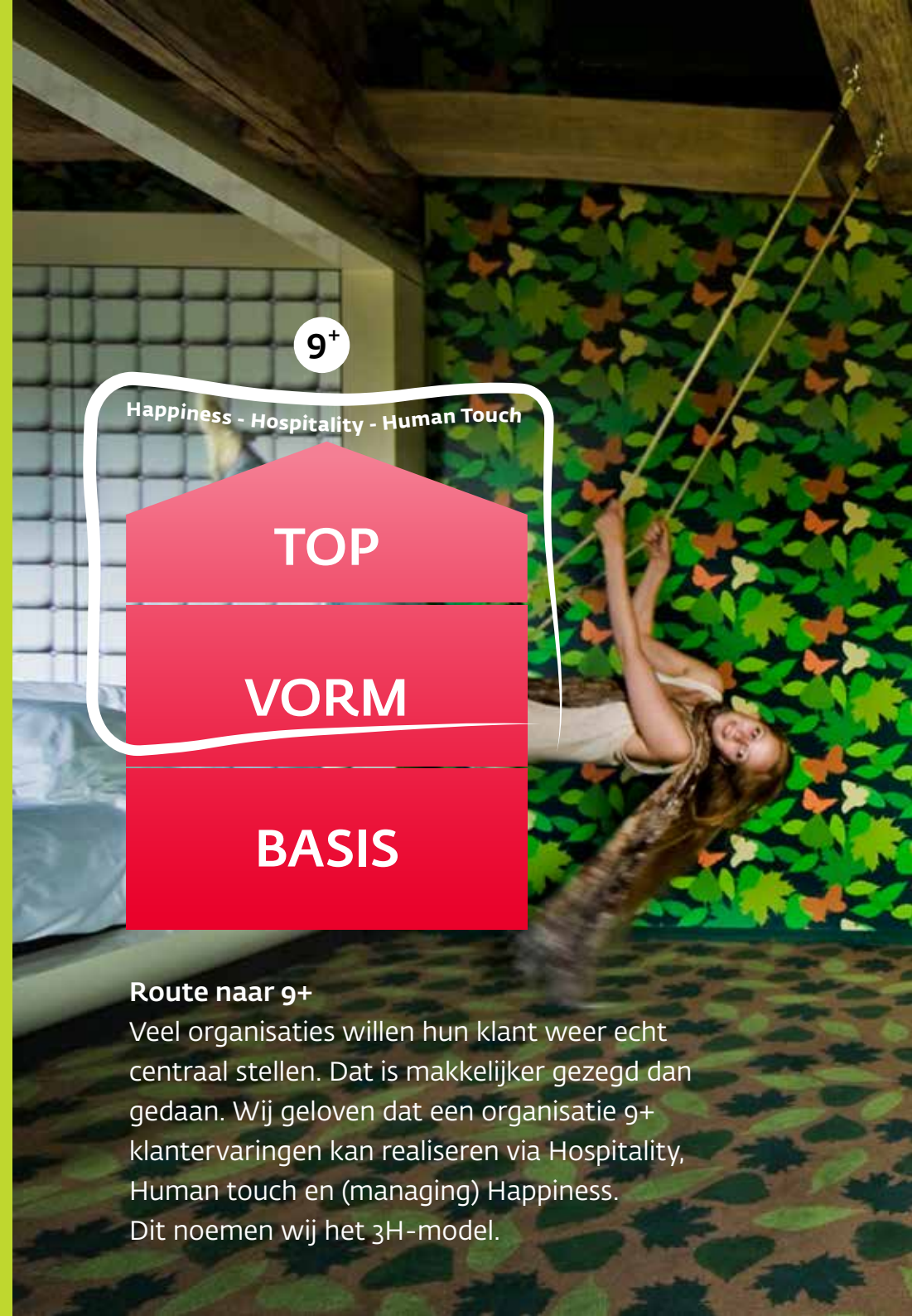
Met nieuwe kennis en methodieken heb ik anderen kunnen helpen en inspireren om gastvrijheidsambassadeur te worden. Ik kan het iedereen aanraden om deze mooie leergang te volgen.  
Wim Rijkers

### Resultaten van de leergang

- © Jouw persoonlijke groei als hospitality innovator tijdens de leergang. Jij bent zelf immers je grootste succesfactor.
- © Zelfstandig een gastvrijheidsontwikkelingstraject kunnen begeleiden als Hospitality Innovator op basis van onze 3H-visie.
- © Je weet in jouw organisatie een *next level* te bereiken in mensgerichte gastvrijheid. En dat zo doen dat er 9+ ervaringen bij klanten en medewerkers worden gerealiseerd

### Tijdsinvestering

De leergang omvat één tweedaagse startbijeenkomst plus vier bijeenkomsten van een dag verspreid over een half jaar. Tussendoor geniet je van onze gastvrijheid: heerlijke lunches, een diner met overnachting in ons Teaching Hotel Chateau Bethlehem in Maastricht.



9+

Happiness - Hospitality - Human Touch

TOP

VORM

BASIS

### Route naar 9+

Veel organisaties willen hun klant weer echt centraal stellen. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Wij geloven dat een organisatie 9+ klantervaringen kan realiseren via Hospitality, Human touch en (managing) Happiness. Dit noemen wij het 3H-model.

Erg inspirerend: hoe je het happiness-gevoel van je medewerkers kunt creëren en borgen en de klant een echt gevoel van welkom ervaart.  
Jos Versteijnen

*Ik heb het al druk genoeg, is het dan wel verstandig om aan deze leergang te beginnen?*

Gedurende de leergang ben je voortdurend bezig met jouw eigen project in jouw organisatie. Je krijgt er niet extra werk bij, maar ervaren en getalenteerde collega's die met je meedenken.

### Unieke mix tussen toptalent en praktijkervaring

Tijdens de leergang word je gekoppeld aan één van onze jonge toptalenten. Deze jonge professional zal samen met jou gaan nadenken over het gastvrijheids-ontwikkelingsproject voor jouw organisatie, een afdeling of team. Inspiratie gegarandeerd!

Gedurende een half jaar maak je kennis en werk je intensief samen met vijf jonge professionals van onze opleiding en tien tot twaalf deelnemers uit diverse organisaties.

### Deskundige en ervaren begeleiding

De begeleiding bestaat uit drie Hospitality Innovators: Rianne van den Heuvel, Patrick Persijn en Bart van Linder.





Van opvallend bescheiden,  
naar bescheiden opvallend.  
Edward Mutsaers

Zij brengen hun mix van unieke kwaliteiten en ervaringen in, waardoor elke bijeenkomst vol verrassende inzichten en ervaringen zit met als basis een open en gastvrije omgeving waarin jij jezelf mag zijn.

### Toolbox gastvrijheidsontwikkeling

Je krijgt van ons de nieuwste inzichten in gastvrijheidsontwikkeling mee. Een Droom-, Denk- en Doe-boekje zorgt ervoor dat je alles handig bij elkaar houdt. Daarnaast besteden we veel aandacht aan jouw persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden als Hospitality Innovator. Je krijgt ook praktische tools aangereikt, die je zelf kunt inzetten. Het door ons ontwikkelde Coachspel Gastvrijheid krijg je mee naar huis.

Na afloop van de leergang krijgt je een certificaat van de Hotel Management School Maastricht en word je lid van onze *Alumni Community* van Hospitality Innovators. De *Alumni* komen twee keer per jaar rondom een bepaald thema bij elkaar om hun *next steps* te delen om zo elkaar blijvend te inspireren.



## Kennismakingsgesprek

Wij nodigen alle deelnemers vooraf uit voor een kennismakingsgesprek, zodat jij weet wie wij zijn en we alle vragen over de leergang kunnen beantwoorden.

We vragen je ook alvast te vertellen over het gastvrijheidsontwikkelingsproject waarmee je aan de slag wilt gaan.

*De leergang heeft mij bijzonder geholpen in mijn persoonlijke ontwikkeling als gastvrijheidsstrijder. Ik kan mijn medewerkers nu met veel enthousiasme begeleiden in hun dagelijkse werk en hen coachen op de kwaliteit van onze dienstverlening.  
Birgit van Kuijk*

Hotel Management  
School Maastricht

**ZU  
YD**

## Afspraak maken?

Rianne van den Heuvel

06 20 32 42 88

Patrick Persijn

06 42 97 27 41

Bart van Linder

06 22 78 11 01

## Planning 2018-2019

27 en 28 september

29 oktober,

26 november

17 december

25 januari

## Investering

€ 3.995,- (geen BTW)

**Hotel Management**

**School Maastricht**

Hospitality Consultancy

*Bezoekadres*

Bethlehemweg 2

6222 BM Maastricht

+31 (0)43 352 82 82

[hospitalityconsultancy@zuyd.nl](mailto:hospitalityconsultancy@zuyd.nl)