

Een speels en persoonlijk ontwikkelingstraject tot
'gastvrijheidsstrijder'

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

2019



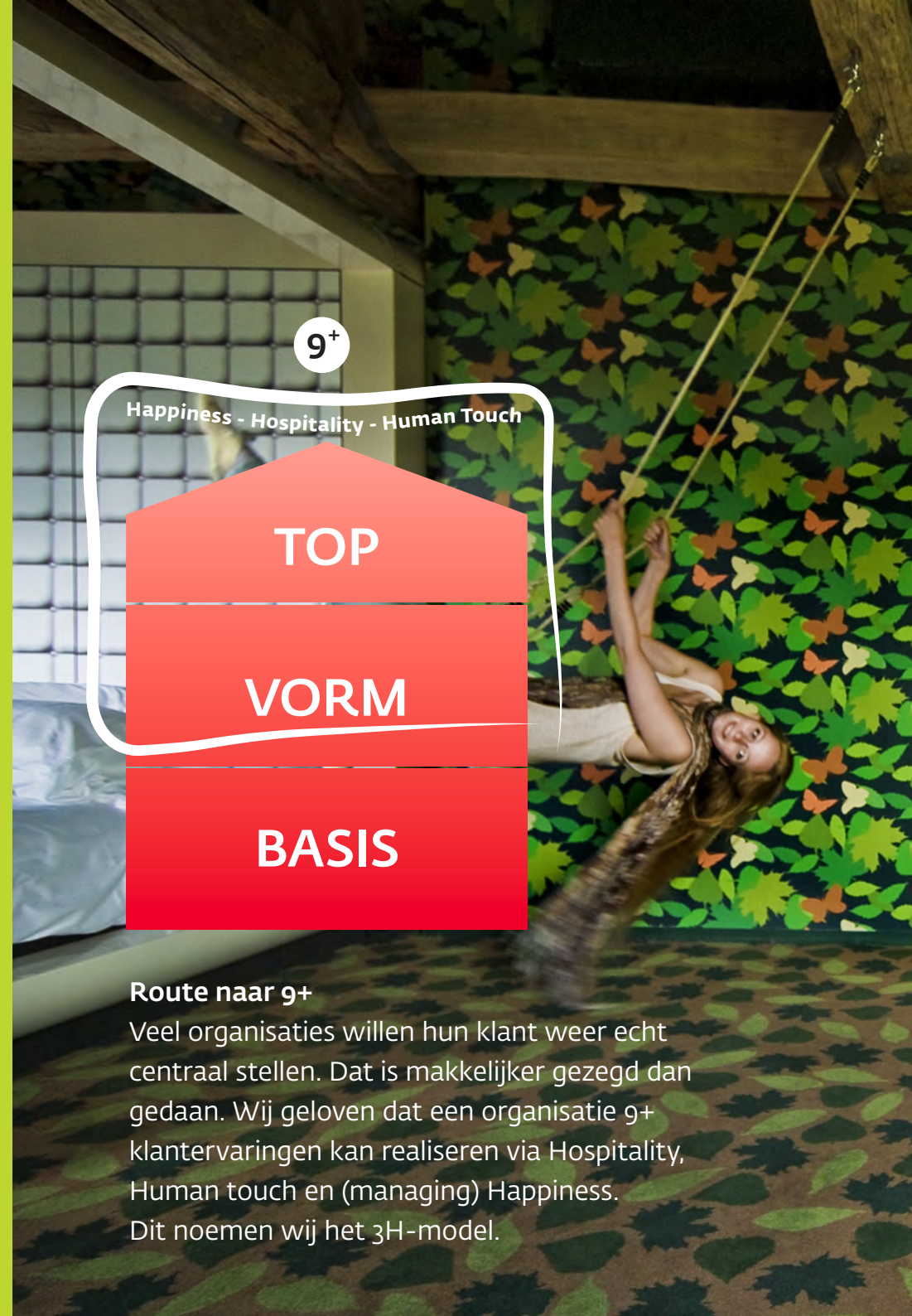
Met nieuwe kennis en methodieken heb ik anderen kunnen helpen en inspireren om gastvrijheidsambassadeur te worden. Ik kan het iedereen aanraden om deze mooie leergang te volgen.
Wim Rijkers

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.



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 2019

1 en 2 april

9 mei

3 juni

2 juli

2 september

Investering

€ 2.995,- (geen BTW)

Hotel Management

School Maastricht

Hospitality Consultancy

Bezoekadres

Bethlehemweg 2

6222 BM Maastricht

+31 (0)43 352 82 82

hospitalityconsultancy@zuyd.nl