



# The next step in hospitality

## Excellente gastvrijheid

### Onze visie op gastvrijheidsontwikkeling

Hospitality is een belangrijke succesfactor voor instellingen en bedrijven. Zeker in de huidige tijd. Met het juiste gastvrijheidsconcept maakt u het positieve verschil. De hospitality consultants van Hotel Management School Maastricht helpen uw organisatie met het structureel verbeteren van de gast-, klant- of patiëntgerichtheid. Hoe deze kan worden geborgd in het DNA van uw organisatie. Wij werken dan ook graag mee aan het optimaliseren van uw excellente service en gastvrijheid. Vanuit onze visie op gastvrijheid en onze kennis van organisaties in de dienstverlening. Wij leveren uitsluitend maatwerk omdat elk bedrijf en elk team uniek is.

De hotelschool biedt ons een enorme bron aan relevante en up-to-date kennis en onderzoek op het gebied van gastvrijheid. De jonge, enthousiaste studenten zijn inzetbaar bij projecten. Zij hebben frisse ideeën en een onbevangen kijk op zaken.



Excellente  
gastvrijheid

## Kiss & Ride: gastreis

In kleine groepen brengen we een specifieke gastreis gedetailleerd in kaart. Vervolgens analyseren we wat er al (heel) goed gaat op het gebied van gastvrije mensgerichte dienstverlening en wat er beter kan en moet. We kijken daarbij zowel naar de techniek, de organisatie en het proces, maar vooral ook naar de (vaak onbewuste) sociaal-emotionele aspecten. Elk team probeert via creatieve technieken op specifieke 'touch points' de klantreis te verbeteren of te innoveren.

De hele reis wordt door de teams zelf visueel in kaart gebracht. In een pitch bepalen we samen welk team tot de beste innovaties is gekomen.

We betrekken beslissers bij de waardering van de pitches, zodat we ook direct afspraken kunnen maken over de realisatie van alle goede ideeën.

Dit programma kunnen we zowel offline als online aanbieden. Bij de online versie ontvang je vooraf onze speciale verrassingsbox met alle materialen.

## Resultaat

Concrete ideeën voor verbetering en innovatie in klantbeleving.

## Tijdsinvestering

2 gezamenlijke (digitale) bijeenkomsten van 2 uur + 4 uur tussentijdse uitwerking in de teams.



## Contact

Bent u benieuwd hoe het met de gastvrijheid in uw organisatie staat? Of wij kunnen bijdragen aan een (meer) excellente service? Neem dan gerust vrijblijvend contact met ons op.

◆ **Neem contact op met ons:**

hospitalityconsultancy@zuyd.nl of tel +31 (0)6 245 855 09

◆ Onze programma's zijn gecertificeerd door diverse organisaties.