



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

Mijn werk is gaaf

In kleine groepen brengen we een specifieke medewerkersreis gedetailleerd in kaart. Vervolgens analyseren we wat er al (heel) goed gaat op het gebied van bezieling en bevoegenheid voor en door medewerkers. We kijken daarbij vooral naar de beleving van de medewerker. We ontdekken welke hindernissen medewerkers ervaren. Zichtbaar en onzichtbaar, onbewust emotioneel of mentaal.

Eerst brengen we de hele medewerkersreis visueel in kaart. Dat doen we in kleine groepen en met creatieve technieken. Op cruciale – momenten van waarheid – verbeteren en innoveren we de reis. In een pitch bepalen we welke teams de beste innovaties hebben bedacht. We betrekken beslissers bij de waardering, zodat we direct afspraken kunnen maken voor het realiseren van verbeteracties.

Resultaat

Concrete ideeën voor verbetering en innovatie in medewerkerstevredenheid.

Tijdsinvestering

2 gezamenlijke 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.