

OPTIMALISEREN VAN GASTBELEVING



KLANT  **EXPERIENCE**

Wilfred van der Meer is oprichter en eigenaar van Klantexperience. Hij is 365 dagen per jaar, 24 uur per dag bezig met klantbeleving en gastvrijheid.

Hoe maak je nu het verschil als ondernemer?

Gewoon is niet meer goed genoeg. Zorg dat je onderscheidend bent op het gebied van gastvrijheid anders ga je op in de grijze massa. Als jij als ondernemer het verschil maakt voor je gasten, maken je gasten voor jouw als ondernemer het verschil.

Hoe dan?

In deze handout tips **en inspiratie om ook** met jouw horecazaak het verschil te maken bij jouw gasten.

En als klap op de vuurpijl

Loop ook geen omzet meer mis en download nu **GRATIS** 3 tools uit de horeca toolbox om je medewerkers scherp te houden op het gebied van gastvrijheid. www.klantexperience.nl/horeca-toolbox/

Voor meer info: www.klantexperience.nl
wilfred@klantexperience.nl
[+31767002365](tel:+31767002365)

KLANT  **EXPERIENCE**



Hoe mooi is het om andere mensen het naar zin te maken. Niets mooiers dan dat toch? Soms heb ik het idee dat deze oorspronkelijke gedachte wel eens vergeten wordt en dat is jammer.

Alles begint met het je gasten zoveel mogelijk naar de zin maken en als je dat goed doet, komen je gasten vaker terug en vertellen zij hun belevenissen aan vrienden en kennissen. En voilà, jij als ondernemer doet wat je leuk vindt, jij en je medewerkers hebben plezier en verdienen er een mooie boterham mee en je gasten zijn tevreden. Case closed.

Het klinkt zo simpel en dat is het ook, maar stiekem komt er wel heel veel bij kijken. In deze handout een korte samenvatting van de lezing tijdens Terras Bootcamp 2018.

Met gastvrije groet,

Wilfred van der Meer



What's Your DNA?

Iedere horecazaak heeft zijn eigen DNA. Dat karakteristieke, unieke waar jouw horecazaak voor staat. Het is zelfs zo belangrijk dat het goed is om dit DNA te beschrijven. Op deze manier is voor iedereen duidelijk waar jouw horecazaak voor staat. En nee dit is niet alleen die promotietekst die op de website staat. Dit DNA kun je in een leuke sessie met het management en de kartrekkers van jouw horecazaak beschrijven.

Een voorbeeld kan zijn: Bij ons voelt iedere gast zich welkom

Als je eenmaal alle kernwaarden hebt beschreven is het belangrijk om iedere medewerker hiervan op de hoogte te brengen zodat iedereen weet waar het om draait.

En daarnaast zijn de kernwaarden ook ideaal voor het inwerken van nieuwe medewerkers. De nieuwe medewerker krijgt direct de kernwaarden voorgeschoteld en weet dan ook direct wat er van hem of haar wordt verwacht.

In de praktijk

De kernwaarde: **Bij ons voelt iedere gast zich welkom** ligt heel erg voor de hand maar de uitvoering in de praktijk kan heel verschillend zijn. Hoe zorg je er nu voor dat iedere gast zich dan ook daadwerkelijk welkom voelt.

Dus naast het beschrijven van het DNA van jouw horecazaak is het ook belangrijk om in een sessie met alle medewerkers (of een goede afspiegeling daarvan) dit samen verder uit te werken.

Je kunt hiervoor gebruik maken van de 5 fasen van gastvrijheid:

**WELKOM
SUGGESTIE
PRESENTATIE
EFFE CHECKEN
TOT ZIENS**

Met de kernwaarden als basis beschrijf je per fase het gewenste gedrag en het gedrag wat je liever niet ziet op de werkvloer.

Draagvlak

Het is belangrijk dat je de uitwerking van deze 5 fasen samen uitwerkt met de medewerkers. Op deze manier doe je het echt samen en creëer echt draagvlak bij de medewerkers. Geen opgelegd gedrag maar een mooi handboek wat we samen met de medewerkers hebben opgesteld.

Er worden natuurlijk regelmatig nieuwe medewerkers aangenomen. Samen met de kernwaarden en de uitwerking van deze kernwaarden op basis van de 5 fasen van gastvrijheid leveren een mooi handboek op. Dit handboek is een ideaal document voor het inwerken van nieuwe medewerkers.

Op deze manier staan alle neuzen dezelfde kant op. Iedere medewerker handelt op basis van de kernwaarden van uw horecazaak en het daarbij gewenste gedrag.



Medewerkers zijn de horecatoppers van jouw zaak

Je medewerkers zijn niet een enorme kostenpost in jouw exploitatie. Naast duidelijk beschreven kernwaarden en gewenst gedrag is het ook heel belangrijk dat je jouw medewerkers op handen draagt. Zij zijn de toppers van jouw bedrijf. Zij maken dagelijks het verschil bij jouw gasten.

Het is dan ook belangrijk om net als in ieder ander bedrijf te zorgen dat jouw medewerkers met heel veel plezier naar hun werk komen. Dat werkt namelijk aanstekelijk naar de gasten toe. En ja blij medewerkers, zorgen voor blij gasten. En blij gasten zorgen voor positieve resultaten.

Alles wat je aandacht geeft groeit. En zo is het ook met je medewerkers.

Wees zuinig op jouw medewerkers.

5 GOUDEN GEDRAGSREGELS

- 1. EEN GOED BEGIN IS HET HALVE WERK**
- 2. VAN JE FOUTEN MAG JE LEREN**
- 3. SUCCESSEN VIEREN DOE JE SAMEN**
- 4. AANDACHT MAAKT ALLES MOOIER**
- 5. WAT JE GEEFT KRIJG JE TERUG**



" BLIJE MEDEWERKERS ZORGEN VOOR BLIJE GASTEN"

En hoe maak je dan het verschil bij je medewerkers?

1. Een goed begin is het halve werk
Investeer in je nieuwe medewerkers. Zorg voor een duidelijk handboek, een goede inwerkperiode en training op het gebied van bier, wijn, koffie en gastvrijheid.
2. Van je fouten mag je leren
Maak zoveel mogelijk fouten in zo weinig mogelijk tijd dan leer je het meest. Geef de medewerkers de ruimte om fouten maken. En fouten maken mag, zolang je er maar van leert.
3. Successen vieren doe je samen
Er is niks mooiers dan een dag van hard werken samen even de dag te vieren. Benoemen eens de mooie momenten van die dag.
4. Aandacht maakt alles mooier
Heb oprechte interesse in je medewerkers. Wat speelt er in hun leven af? Als jij oprechte interesse toont in je medewerkers zul je merken dat medewerkers dat waarderen. Dit zorgt voor plezier op het werk en dit heeft een zeer positieve invloed op uw gasten.
5. Wat je geeft krijg je terug
Als jij goed bent voor je medewerkers zijn jouw medewerkers goed voor jou.



#WAARDERING

Laat alle medewerkers aangeven wie de horecatopper van jouw zaak is en zet deze medewerker in het zonnetje.

#ZICHTBAARHEID

Maak een mooie Wall of Fame waar van iedere medewerker een leuke foto hangt. Aandacht maakt alles mooier.

#TEAMSPIRIT

Begin de dag met een korte dagstart en sluit de af met een gezamenlijk drankje waar je de dag kort evalueert en mooie momenten benoemt.

#BETROKKENHEID

Plaats leuke foto's van medewerkers op facebook. Dit zorgt voor een toename van de betrokkenheid en is ook gewoon fun op te doen.

#COMPLIMENTEN

Deel complimenten uit aan je medewerkers. Daar wordt iedereen blij van.

#AANDACHT

Stuur een nieuwe medewerker een leuk kaartje met bijvoorbeeld de tekst: Tof dat je bij ons komt werken.

#SPECIAL DISH

Als een medewerker een leuk idee heeft voor een leuk gerecht maak hier dan bijvoorbeeld de dagschotel van en plaats een leuke foto online.



Wat vinden gasten belangrijk?

Een klein onderzoek in eigen kring levert bovenstaande resultaten op. Inkoppertjes zou je zeggen. Dat is bij een aantal zeker zo want ja wie wil er nu geen zon op een terras. Maar toch. We leiden allemaal wel eens aan het automatische piloot syndroom. Je doet je werk op de automatische piloot en de kleine dingen vallen je gewoon niet meer op.

Schone toiletten en een schoon terras zijn natuurlijk super belangrijk. En toch kom ik nog regelmatig terrassen tegen waarvan ik denk. Jammer. Zorg ervoor dat het jouw terras niet is.

En ja m.b.t. food & drinks is het belangrijk dat er voldoende keus is en dat de kwaliteit goed is. Toets dit regelmatig zelf en vraag het ook aan je gasten. Meten = weten.

En daarnaast geven gasten ook aan dat de menselijke factor (de medewerkers) ook erg belangrijk is. Medewerkers die weten waar ze mee bezig zijn, vriendelijk zijn en echt plezier in hun werk uitstralen.



#BELEVING

Een pepermuntje of een leuke pot met snoephartjes. Maak het verschil.

#PROEVERIJ

Een gast die niet kan kiezen. Bied hem een proefglaasje aan.

#SUPRISE

Verras de gast. Een leuke gadget. Iets leuks voor de kids.

#BELEVING

Alles draait om beleving. Glasfreeze op het terras.

#GROETEN UIT BREDA

Een leuke kaart die gasten naar familie of vrienden kunnen sturen.

#HOTSPOTS

Een flyer met de leukste 5 hotspots van jouw stad.

#BETROKKENHEID

Een gast die wel een heel speciale mix drinkt. Maak het mix van de week. Betrek de gast en plaats een mooie post online.

#CREATING MEMORIES

Ga aan de slag met fotoframes. Een blijvende herinnering voor aan de muur. Het draait allemaal om het creëren van momenten.

**GEEN OMZET MEER MISLOPEN?
DOWNLOAD NU GRATIS 3 TOOLS
UIT DE HORECA TOOLBOX**

WWW.KLANTEXPERIENCE.NL/HORECA-TOOLBOX/

WILFRED VAN DER MEER

WILFRED@KLANTEXPERIENCE.NL / 076-7002365

KLANT  EXPERIENCE

Loop ook geen omzet meer mis en download nu **GRATIS** 3 tools uit de horeca toolbox om je medewerkers scherp te houden op het gebied van gastvrijheid.

Zo het terrasseizoen staat voor de deur. Heel veel succes met het blij maken van gasten. Dat is waar we het allemaal voor doen.

Of het nu een lekker drankje is met een goede vriend, koffie met gebak met de buurvrouw of het vieren van je verjaardag. Ieder moment is uniek en wij maken er onderdeel van uit. Laten we daar dan samen iedere keer weer een unieke beleving van maken.

Heel veel plezier en succes.

Met gastvrije groet,

Wilfred van der Meer
wilfred@klantexperience.nl
www.klantexperience.nl
076-7002365

Een keer vrijblijvend sparren? Graag zelfs. Ik drink het liefst een lekkere cappuccino. Laten we samen het verschil maken.

KLANT  EXPERIENCE