

Betaalbaar bedrijfsadvies en opleidingen op maat van uw bedrijf en mensen

## Opzet

Herinnert u zich nog die laatste keer dat u een winkel binnen stapte, een Horecazaak bezocht of u aanmeldde aan de balie, en meteen dat gevoel had **van harte welkom** te zijn? Wat waren de kleine verschillen die dit **gevoel** veroorzaakten? En hoe is men er vervolgens in geslaagd om deze **indruk** verder vol te houden? Juist! De **persoonlijke aandacht**, de **vriendelijkheid** en **behulpzaamheid** van de **mensen** die u **vanaf het eerste ogenblik** ontmoette, dat maakte het verschil.

In een wereld waar alles steeds meer op elkaar gaat lijken, iedereen hetzelfde aan biedt en hetzelfde doet maakt de **warmte** en **authenticiteit** van het **persoonlijk menselijk contact** met de klant een hemel van verschil. Naarmate de wereld digitaal en meer geautomatiseerd wordt zal het belang van dit **warme contact** trouwens enkel nog toe nemen.

Organisaties en bedrijven zouden zich moeten afvragen hoe ze van hun belofte **klantgericht** te zijn ook een **belevenis** maken; want dat is wat de klant in rechtstreeks contact met de organisatie meteen aan den lijve ondervindt. Scherper nog, hij pakt de maat van uw zgn. klantgerichtheid aan

deze persoonlijke belevenis. Uw geloofwaardigheid staat en valt met de **authentieke** en **hartelijke omgang** van de mensen die de klant te woord staan en bedienen.

Wie er beter dan zijn concurrenten in slaagt dit prettig gevoel te garanderen van begin tot eind geeft een klant belangrijke motieven om liever bij u klant te zijn dan bij een ander.

**Hospitality is hot**, het **verkoopt** en klanten zijn zelfs **bereid ervoor te betalen!**

Met **Hospitality** maakt u het **verschil** en **overtuigt** u klanten.

### **Wat doe je (nog) beter na deze workshop?**

U heeft elementen van **Hospitality leren vertalen** naar uw organisatie of bedrijf, of algemeen, naar uw werkomgeving. U zal hierdoor 's anderendaags meteen aspecten van **Hospitality** aansturen en bijsturen.

U heeft inzicht verworven in hoe een **klant-ervaringstest** wordt opgezet, hoe u **klantverwachtingen** en **kritische waakpunten** in kaart brengt, en hoe u hiermee de **dienstverlening** aan uw klanten **ontwikkelt**, **bewaakt** en/of **verhoogt**.

U heeft kennis gemaakt met het concept van **belevingswaarde-**

**ontwikkeling**, en bent gewapend om **Hospitality** in te zetten als **actief** onderdeel van uw klantbenadering, en als instrument om u hiermee te **onderscheiden van collega's / concurrenten**.

## Programma

**De context: principes van klantgerichtheid als kader voor Hospitality**

**Waarom al die moeite?**

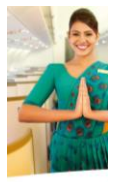
**Momenten van de Grote Waarheid, door de bril van de Klant.** Elementen van *Hospitality*

**Hospitality ontwikkelen en bewaken**

Opzetten van een klant-ervaringstest

Klantverwachtingen en kritische waakpunten in kaart brengen

Belevingswaarde ontwikkelen. *Hospitality* vertalen naar uw omgeving: *bedrijf, organisatie, functie...*



## Is dit een programma voor u?

*Krijgt u te maken met Klanten?* Wil u in een prettige sfeer, en zonder gekke kosten een meerwaarde creëren voor hen, waardoor klanten enthousiast terugkomen en hun vrienden mee brengen? Dan is dit programma een bron van inspiratie voor u.

**Duur training**

1 dag

**Vereiste voorkennis**

geen

U kan ons steeds vrijblijvend contacteren voor meer informatie over deze training of andere werkvormen waartoe dit thema zich leent, zoals key note speech, coaching enz.