

Training Hospitality Leiderschap

“Leiderschap vanuit een nieuw perspectief”



Training Hospitality Leiderschap

“Leiderschap vanuit een nieuw perspectief”

Gastvrijheid is de kunst om verwachtingen te overtreffen, mensen het gevoel te geven welkom te mogen zijn en centraal te laten staan in het vervullen van hun verlangens. Het vraagt om een verandering van perceptie. Ben je in staat om je oprecht in te leven in de ander, de wensen van de ander te vervullen zonder dat je je eigen missie ondermijnt. Weten wat je wil, doen wat je zegt en dan de verwachtingen telkens te overtreffen.

De trainers



Oscar van Tol, gepassioneerd trainer en een autoriteit op het gebied van leiderschap en het ontwikkelen van mensen, teams en organisaties. Hij is eigenaar van 't Evolution Logique trainingsbureau en de trainingslocatie in België.



Coen Schelfhorst is een echte Hospitality professional. Met zijn ervaringen in de directie van de Efteling en als voormalig general manager van diverse hotels en golfbanen is hij een expert op het gebied van “betoverende gastvrijheid en leiderschap”.



Lee Cockerell; voormalig Vice President van Walt Disney Cooperation over het boek Hospitality Leiderschap

The keys to excellence are to hire the right people, train them and hold them accountable. Clarity of expectations is one of the most important responsibilities of leaders and one of the least practiced. Make sure your team members understand the goals and objectives of your organization and especially the purpose. At Disney World our purpose statement reads; we all have different roles (jobs) but we have one purpose which is to make sure that every single guest has the most fabulous time of their life”.

*Ik hoor & ik vergeet
Ik zie & ik onthoud
Ik doe & ik begrijp*

De training **Hospitality Leiderschap** draait om een nieuwe (levens)houding waarbij de basisgedachte is dat je service aanbiedt vanuit de ander. Je verplaatst en je herkent je in de behoefte van de ander. Je bouwt aan een duurzame relatie en aan korte en lange termijn successen en resultaten. In de training leren de deelnemers dat gastgerichtheid geen 'trucje' is maar een houding. Gedrag dat anderen inspireert en waarmee zij 'het geluk' van hun medewerkers, klant of bijv. shareholders voor een groot gedeelte kunnen bepalen.

De opbouw van ons programma bestaat uit twee modules; een driedaagse module I en een tweedaagse module II. Het is een combinatie van ervaringsgericht leren, aangevuld met diverse theorieën en een praktische vertaalslag naar de eigen situatie. We bieden de Hospitality training blended aan, dat wil zeggen dat we met ervaringsgericht leren, acteurs en praktijkcases werken. We richten ons op die mensen die beseffen dat leidinggeven niets anders is dan een beïnvloedingsproces waarbij de ander, de gast, centraal staat. Dit kan de interne of externe klant zijn maar ook de betrokken shareholders.



Het programma is bestemd voor die managers die echt het verschil willen maken door gastvrijheid en willen ontdekken waar het om draait bij het beïnvloeden en begeleiden van anderen. Waarbij het creëren van een gastgerichte omgeving en een gastvrije houding ten aanzien van mensen van belang is.

Aan het einde van het leertraject hebben de deelnemers:

- ✓ Geleerd hoe ze het gastvrijheidsmodel kunnen toepassen en deze kunnen vertalen naar houding en gedrag;
- ✓ Een eigen visie ontwikkeld op Hospitality Leiderschap;
- ✓ Geleerd dat alles met elkaar verbonden is: product, gedrag en omgeving;
- ✓ Geleerd hoe ze proactief uitdagingen binnen en buiten de werksfeer te lijf kunnen gaan;
- ✓ Ontdekt hoe een oprecht welkom aan anderen eruit ziet. En wat de kracht is van synergetisch denken en werken.
- ✓ Kennis vergaard over diverse modellen rond Hospitality en leiderschap en hoe deze te kunnen toepassen;
- ✓ Ervaren dat de kracht van goed luisteren belangrijker is dan praten;
- ✓ Inzicht in bewust en onbewust gedrag;
- ✓ Geleerd over voorkeursgedrag, zowel van zichzelf als dat van anderen;
- ✓ Geleerd welke leiderschapstijl hier het best bij past.



Leiderschap = geen functie
Leiderschap = keuze



Globale aanpak training

Voorafgaand aan de training wordt er samen met de deelnemer in de intake inzichtelijk gemaakt hoe klant, medewerker en andere betrokkenen in de organisatie scoren op een schaal van 1 tot 10 op zowel interne als externe gastvrijheid en gastgerichtheid. Op basis van de door Evolution Logique ontwikkelde vragenlijst wordt de gastvrijheid inzichtelijk gemaakt en de resultaten vormen het vertrekpunt voor de training. Hierbij worden de **customer journey** en de **employee journey** inzichtelijk gemaakt.

Gedurende de training leren we de deelnemers om oud gedrag te vertalen naar nieuw effectiever gedrag. Hiervoor breken we met oude patronen en gewoontes en vervangen die door nieuwe gedachten over mensen en de waarde van het bouwen van relaties. De deelnemers ontdekken dat zolang we mensen behandelen als kosten (op de balans) we ze ook zo blijven aansturen. Om deze aanname te veranderen werken we vanuit het model van de complete mens. Het model laat zien dat vanuit de vier basis intelligenties er verschillende behoeften ontstaan die met elkaar verbonden zijn om zo in balans te kunnen samenwerken en leven.

Module I

Op **dag I** ontdekken we wat Hospitality is en waarom dit van levensbelang is voor organisaties. Wat zijn de essentiële elementen die de verwachtingen overtreffen en wat betekent dat voor ons gedrag? We leren de deelnemers te kijken naar de effecten van hun 'oude gedrag en patronen', en wat dat betekent voor de eerste indruk. Hospitality vraagt om inleven in de behoeften en verlangens van de ander. Wat zijn stimulerende maar ook belemmerende factoren in voornamelijk onze communicatie en aannames en hoe herken je de eigen valkuilen bij het inleven zoals ongetoetste aannames. We maken de deelnemers bewust van dat oud gedrag leidt tot meer van het zelfde en dus om effectiever te worden het gedrag maar ook de manier waarop we naar het verleden en de toekomst kijken dient te worden veranderd.

Vandaag
Komt nooit meer terug

Op **dag II** ontdekken we door middel van DiSC wat ons voorkeurgedrag doet en van ons vraagt in relatie tot gastgerichtheid. We leren de kracht van goed waarnemen en observeren en het geven en ontvangen van constructieve feedback. We ervaren middels het **Gastvrijheidsmodel** dat echte Hospitality veel verder gaat. Elke deelnemer gaat aan de hand van de opgedane theorie een typische gastvrijheidsrol vervullen, als aanbieder en als ontvanger, als leidinggevende en als medewerker en ontdekt dat het kennen van de behoeften, doelstellingen en verlangens cruciaal is voor goede gastvrijheid maar ook voor goed leiderschap.



Op **dag III** bekijken we hoe je als leidinggevende invloed kunt uitoefenen op gast- en klant tevredenheid. Hospitality vraagt kennis en zelfvertrouwen van de mensen die het moeten waarmaken. Wat betekent nieuw gedrag van mij, het team en het betrekken van medewerkers?

Op deze dag vormt het kompasmodel de leidraad hoe je een krachtige visie op Hospitality kunt vertalen naar concrete doelstellingen in de eigen werkomgeving.

Dit koppelen we aan de nieuwe ervaringen rond Hospitality Leiderschap. De deelnemers ontdekken met de driehoek van beleving hoe zij invloed kunnen uitoefenen op de gast(klant) tevredenheid, het borgen van de kwaliteit met minimaal een 8.3 en uiteindelijk het financiële succes wat hiermee verbonden is. Hospitality vraagt om het involveren en betrekken van medewerkers bij het hele proces. Het gaat om de verantwoordelijkheid durven neer te leggen bij medewerkers en hen vertrouwen te geven. Hospitality is een continue proces: leren, toepassen successen vieren en evalueren. Wij leren de deelnemers hoe door een dagelijkse 'moodcheck' je elke dag de samenwerking en resultaat kan verbeteren.

Hospitality werkt alleen als het hele team/organisatie met dezelfde passie en energie aan de slag gaat. We geven inzicht in de vijf belangrijkste gedragingen om te komen tot effectief teamwerk.

Tussen module I en II

Richting module II gaan deelnemers met concrete acties aan de slag en ontdekken ze -door middel van het verzamelen van feedback- hoe de eigen organisatie gastgerichter kan en moet worden. Gastvrij naar haar afnemers maar ook naar de eigen medewerkers. Wat is er nodig om gastvrij leiderschap duurzaam in de eigen organisatie te borgen en welk succes er voor moet zorgen om het magische rapportcijfer de 8.3 te behalen?

Module II

Dag I We starten het tweede blok met een inventarisatie van de belangrijkste conclusies die getrokken zijn uit de feedback van de klanten en medewerkers.

Tevens zijn we geïnteresseerd in de vijf belangrijkste leerpunten/anekdotes uit het boek Hospitality Leiderschap. Aan de hand van het **Succescurve model** worden de mogelijkheden om te verbeteren besproken.

Nieuwe en effectievere manieren om op een synergetisch meer succesvolle manier samen te werken worden aangeleerd.

Dag II We besteden aandacht aan het belang van en het ontwerpen van de Purpose. Dit vormt de basis van datgene wat een organisatie, haar klanten en de medewerkers aan elkaar verbind.

Tevens gaan we verder in op de “Five behaviors of effective teams”. Welke vijf aandachtsgebieden zijn nodig om te komen tot een effectieve samenwerking. En hoe betrek je de klant en uw medewerkers bij het proces van voortdurende verbetering?

Tenslotte bezoeken we een aantal inspiratieplekken waar zichtbare voorbeelden te vinden zijn van het nieuwe gedachtegoed.

Aanvullende informatie

Data

De training kan zowel in-company als open-inschrijving worden aangeboden. Voor in-company trajecten gelden speciale tarieven.

De eerstvolgende trainingsdata:

Module I	Module II
maandag 22 juni 2015	maandag 21 september 2015
dinsdag 23 juni 2015	dinsdag 22 september 2015
woensdag 24 juni 2015	

Investing

De kosten voor deze training bedragen € 2.750 per persoon.

Dit is inclusief:

- 5 overnachtingen in Hotel des Nutons (dit is inclusief voor-overnachting op zondagavond 21 juni en woensdagavond 23 september)
- Lunch en diner op trainingsdagen, alsmede de drankjes tijdens het diner
- BTW is niet inbegrepen.
- **Alle deelnemers ontvangen het boek Hospitality Leiderschap.**

Locatie

Op de trainingslocatie draait alles om aandacht en kwaliteit. Groepen maken altijd als enige gebruik van onze trainingsaccommodatie, Hotel des Nutons in Houffalize. Ter ondersteuning van blended learning, beschikken we over een groot aantal faciliteiten zoals een klimwand, ropes-course terrein, vijvers en dergelijke. Tevens staat de eigen Cross Country Golfbaan tot de beschikking van de groepen en hebben we diverse buitengewone om acties ter plekke te evalueren.



Contact

Inschrijfformulieren voor deze training worden op verzoek toegezonden of u kunt contact opnemen met één van de verantwoordelijke trainers:

Oscar van Tol +32-495213397

Coen Schelfhorst +31-651065568

Voor algemene informatie kunt u mailen naar info@evolutionlogique.com
of bellen naar **Annita Smits** +32-61289586.

De training Hospitality Leiderschap geeft u nieuwe inzichten in leiderschap en gastvrijheid en zorgt ervoor dat uw klanten en medewerkers uw bedrijf hoger zullen waarderen. Hiermee worden gasten, klanten en medewerkers fan en ambassadeur van uw bedrijf.