

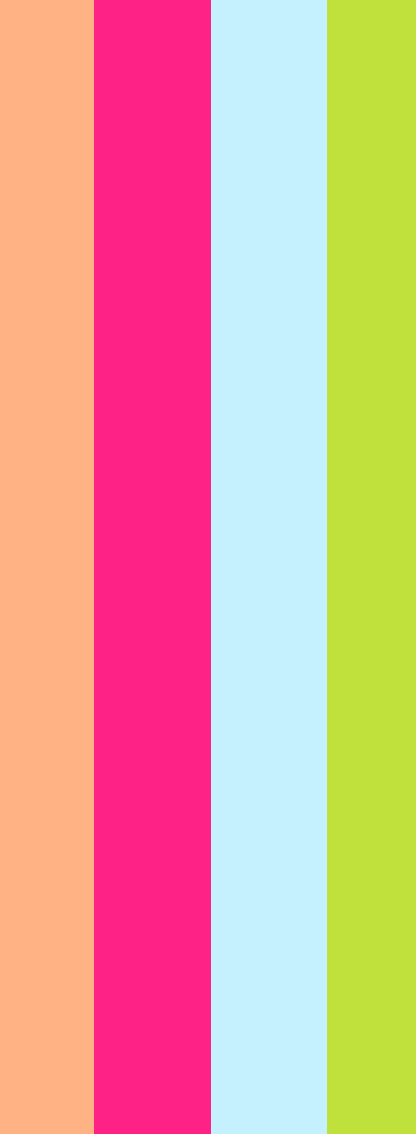
Hartstikke gastvrij

DE MEPEL EDITIE



powered by





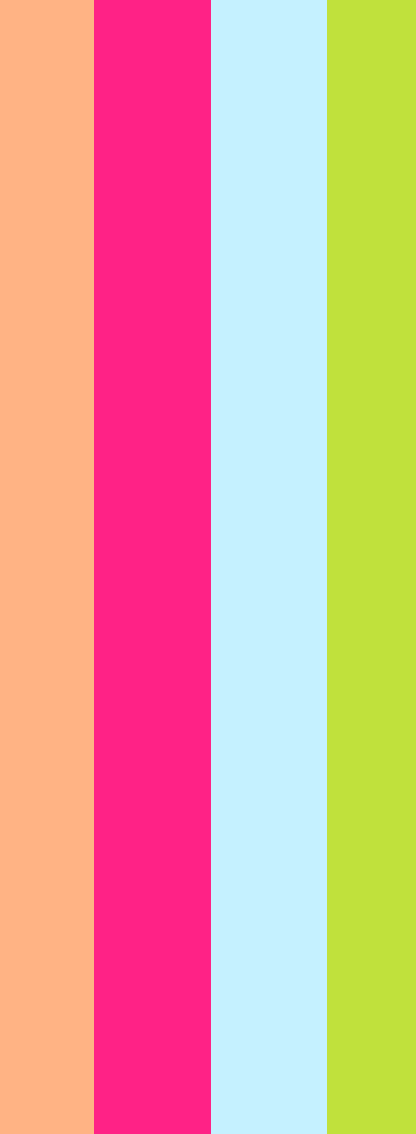
HET IDEE

Vroeger had je de leukste gesprekken aan de tafel in de kantine. Tegenwoordig ligt de focus vaak op digitale apparaten. Oprechte aandacht voor elkaar zorgt voor meer waardering, contact en gezelligheid. Dat is precies waarom wij '**hartstikke** gastvrij' hebben ontwikkeld: een spel zonder echte spelregels. **Hartstikke** gastvrij is ontwikkeld om optimale gastvrijheid te bieden vanuit het bedrijf.

Het idee van '**hartstikke** gastvrij' is dat jullie aan de hand van de Service Excellence Piramide vier weken lang stilstaan bij het onderwerp gastvrijheid.

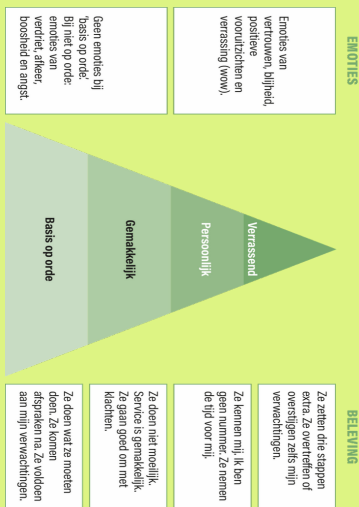
De Service Excellence Piramide beschrijft vier niveaus van klantbeleving. De eerste twee niveaus hebben betrekking op de standaard servicepositie: basis op orde en adequaat omgaan met klachten. Deze twee onderdelen zijn essentieel om de bovenste twee trappen kunnen waarmaken.

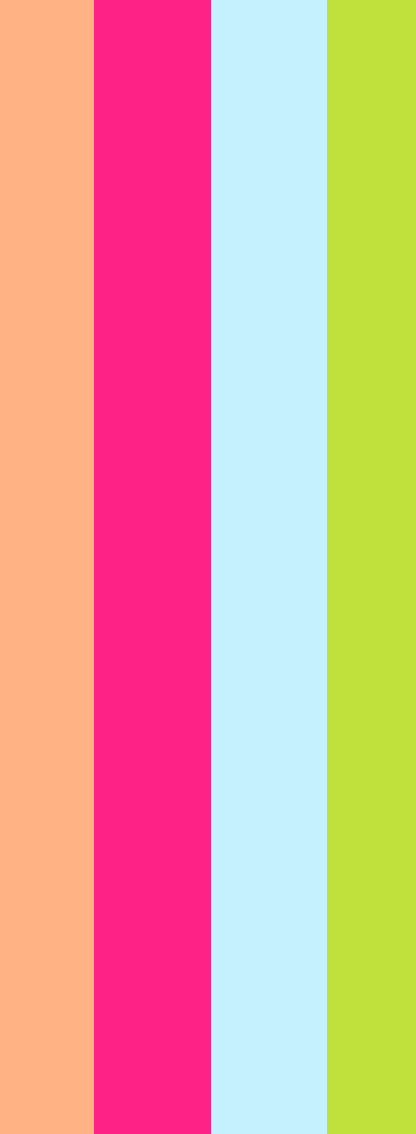




HET IDEE

Met de eerste twee lagen van de piramide ben je er nog niet. Goede gastvrijheid ontstaat pas in de derde en vierde laag: de uitzonderlijke klantbeleving. Niveau drie betreft de individuele service: persoonlijk. Het hoogste niveau vier is, het verrassen en verwonderen van klanten (Thomassen & de Haan, 2016).





SPELUITLEG

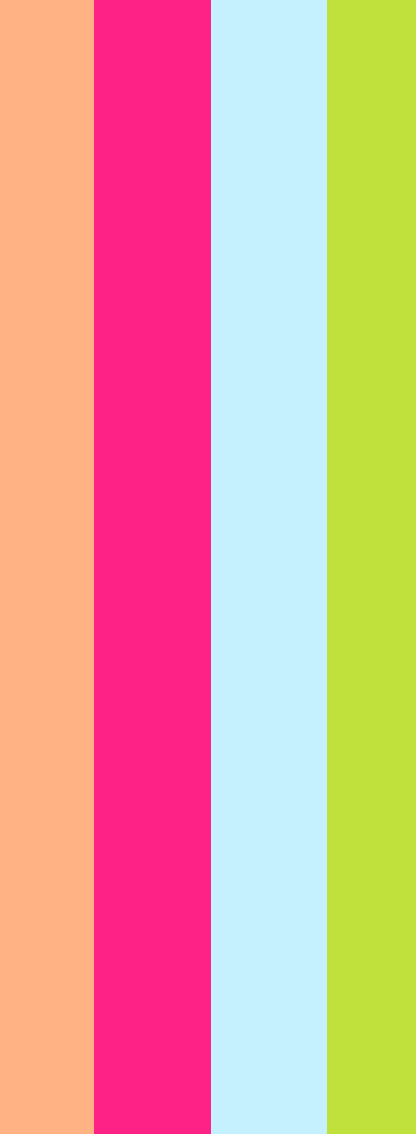
Iedere week behandelen jullie een laag van de piramide door middel van een thema: basis op orde, adequaat, persoonlijk en verrassend. Van ieder thema zijn zeven kaartjes. Iedere dag trekt een medewerker een kaartje. De kaartjes bevatten stellingen, dilemma's, opdrachten of vragen. Het getrokken kaartje wordt die dag behandeld binnen jullie team.

Stellingen: Stellingen beantwoord je met eens of oneens. Nadat iedereen een antwoord heeft gegeven licht ieder zijn antwoord toe. Hieruit kan een onderlinge discussie volgen. Geen antwoord is fout, maar een goede onderbouwing is wel essentieel.

Dilemma's: Bij dilemma's kies je voor het een of het ander. Ook hierbij geldt dat geen van beide fout is, als het antwoord maar goed onderbouwt is.

Opdracht: De opdrachten voer je individueel of gezamenlijk uit, afhankelijk van de opdracht. Met een goede onderbouwing is ook hier geen antwoord fout.





SPELUITLEG

Vragen: De vragen beantwoord iedereen persoonlijk. Het hierbij de bedoeling de verschillende antwoorden onderling te discussiëren.

Week 1 - Basis op orde

Week 2 - Adequaat

Week 3 - Persoonlijk

Week 4 - Verrassend

Aan het eind van de maand stelt iedere medewerker een top vijf op. In deze top vijf staat wat iedereen persoonlijk het belangrijkste vindt wat een bedrijf moet hebben met betrekking op gastvrijheid.

Aan de hand van ieders persoonlijke top vijf worden vier doelstellingen voor jullie bedrijf geformuleerd. Iedere doelstelling heeft betrekking op een laag van de piramide. Deze vier doelstellingen vormen de basis voor gastvrijheid van jullie bedrijf.

NB Dit spel is gerealiseerd door studenten van de opleiding Ondernemerschap en Retail Management (ORM) van de hogeschool Windesheim. De kennis en inzichten hebben zij opgedaan met behulp van ondernemers uit Meppel.

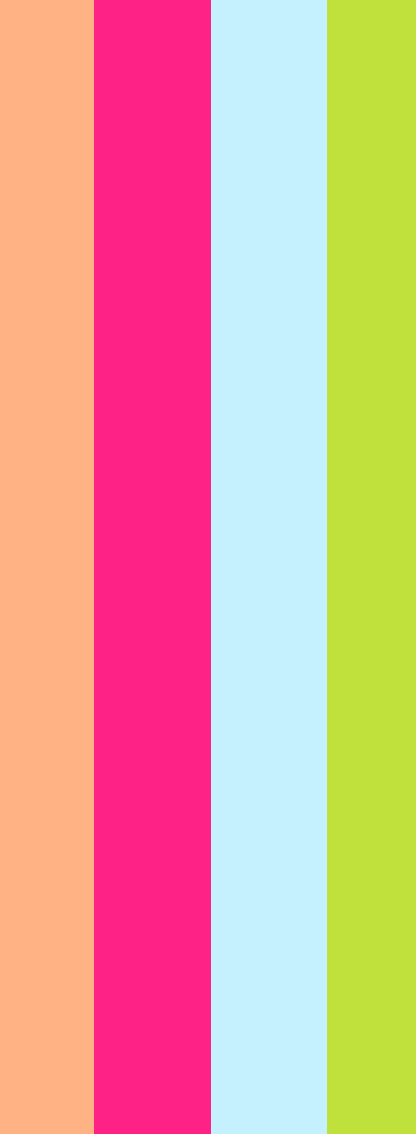
Januari 2020

Ienke Hullegie

Jasmijn Slager

Anniek van der Veen

Lisa Eding





VERBRASSEND



VRAAG

**Organiseren jullie als winkel
wel eens events?**

**Zo ja, wat was de meest
succesvolle en de minst
succesvolle?**

**Zo nee, wat zou een leuk
event zijn om een keer te
organiseren?**





VERBRASSEND



VRAAG

**Heb je wel eens een
echt 'wow moment'
gehad toen je een
winkel binnen liep?**

Ja of nee?

Waarom?







VERBRASSEND



VRAAG

**Welke BN'er zou het
beste bij jullie
winkelconcept
passen?**





VERBRASSEND



STELLING

**Op de klant/gast
afstappen voordat
de klant/gast
naar jou toekomt.**





VERBRASSEND



DILEMMA

**Het bieden van
perfect service aan de
klant/gast**

of

**de perfecte uitstraling
van de winkel?**





VERBRASSEND



OPDRACHT

**Bedenk een
leuke verjaardagsactie voor de
klant.**

**Ontwerp bijvoorbeeld een leuk
kaartje of zoek een klein
cadeautje wat je aan de
klant/gast kan mee geven.**

**Zou dit leuk zijn om door te
voeren bij in jullie bedrijf?**







VERBRASSEND



OPDRACHT

**Leg vandaag een
klant/gast compleet in
de watten.**

**Denk aan goede hulp, een
extra service zoals een
gratis kopje koffie of
klein extra cadeautje bij het
afrekenen.**





VERBRASSEND



DOELSTELLING **verrassend**





PERSOONLIJK

DILEMMA

KLANT/GAST
GEDAG
ZEGGEN BIJ
BINNENKOMST

OF

KLANT/GAST
GEDAG
ZEGGEN BIJ
HET VERLATEN
VAN DE
WINKEL?



PERSOONLIJK

VRAAG

AAN WIE IN HET
TEAM ZOU JIJ
EEN
VOORBEELD
KUNNEN NEMEN
OP HET GEBIED
VAN
GASTVRIJHEID?

WAAROM?



PERSOONLIJK

DILEMMA

WAT VIND JIJ
DE
BELANGRIJKSTE
KWALITEIT DIE
EEN
MEDEWERKER
MOET HEBBEN?

VAKKENNIS

SOCIALE
VAARDIGHEDEN

OF

PASSIE VOOR
DE WINKEL.



PERSOONLIJK



VRAAG

PAS JIJ JE
AAN DE
HOUDING
VAN DE
KLANT/GAST
AAN?

EN

HOE DOE JE
DIT?



PERSOONLIJK



VRAAG

WAT IS HET
LEUKSTE

COMPLIMENT

DAT JE OOIT
VAN EEN
KLANT/GAST
HEBT
GEKREGEN?





PERSOONLIJK

VRAAG

ZIJN ER
INTERNE
REGELS DIE
JOU IN DE
WEG STAAN
BIJ HET
VERLENEN
VAN DE
ULTIEME
SERVICE?



PERSOONLIJK

OPDRACHT

ZOEK OP
INTERNET
EENS NAAR
VERKOOP-
TECHNIEKEN
DIE DE
GASTVRIJHEID
KUNNEN
VERHOGEN.

ZIJN ER
VERKOOP-
TECHNIEKEN DIE
TOEGEPAST
KUNNEN
WORDEN
IN HET BEDRIJF?



PERSOONLIJK



DOELSTELLING

PERSOONLIJK





ADEQUAAT

VRAAG

IN AMERIKA HEEFT EEN VROUW EEN KEER HET MERK VAN HAAR MAGNETRON AANGEKLAAGD. OMDAT ZE HAAR KAT IN DE MAGNETRON HAD GEDAAN OM HEM TE LATEN DROGEN. DE KAT OVERLEEFDE DIT NIET. VOLGENS DE VROUW STOND ER NIET IN DE HANDLEIDING DAT EEN KAT NIET GESCHIKT WAS VOOR IN DE MAGNETRON EN ZE WON DE RECHTSZAAK.

WAT IS DE RAARSTE KLACHT DIE JIJ OOIT HEBT BEHANDELD OF OOIT VAN HEBT GEHOORD?

HOE IS DIT OPGELOST?



ADEQUAAT



VRAAG

WAT IS JE
BESTE
ERVARING OP
HET GEBIED VAN
GASTVRIJHEID
DIE JIJ HEBT
MEEGEMAAKT
BIJ EEN ANDERE
WINKEL?

WAAROM?





ADEQUAAT



VRAAG

HOE GA JIJ OM
MET
ONTEVREDEN
KLANTEN/
GASTEN?

EN WAAROM
DOE JE DIT
OP DEZE
MANIER?





ADEQUAAT



VRAAG

WELK
KLANTGEDRAG
VAN EEN
KLANT/GAST
MAAKT JOU
PRIKKELBAAR?

EN HOE
REAGEER JIJ
HIEROP?





ADEQUAAT



DILEMMA

VERONTSCHUDIGEN

**BIJ EEN
KLACHT**

OF

VERDEDIGEN

**BIJ EEN
KLACHT?**





ADEQUAAT



DILEMMA

EEN KLACHT IS

**GRATIS
ADVIES**

OF

**NEGATIEF
COMMENTAAR**

?






ADEQUAAT



OPDRACHT

BEDENK SAMEN EEN
CREATIEVE
OPLOSSING VOOR
DE EERSTVOLGENDE
KLANT/GAST MET
EEN KLACHT.

HOE KUN JIJ DEZE
KLANT/GAST
ONVERWACHTS
OPTIMAAL
BEDIENEN ?





ADEQUAAT



DOELSTELLING

ADEQUAAT



BASIS OP ORDE



VRAAG

**DE BEURS OF
OASIS?**

**WELKE VAN DE
TWE
HORECABEDRIJVEN
VIND JIJ DAT HET
BESTE SCOORT OP
HET GEBIED VAN
GASTVRIJHEID?**

**EN WAARAAN MERK
JE DIT?**





BASIS OP ORDE



OPDRACHT

**WAT IS JE
FAVORIETE
WINKEL IN
MEPPEL OP HET
GEBIED VAN
GASTVRIJHEID
EN WAAROM?**

**GA HIERLANGS
GEEF EEN
COMPLIMENTJE
EN VRAAG NAAR
HUN GEHEIM.**





BASIS OP ORDE



VRAAG

**IS DE
KLANT/GAST
ALTIJD
KONING?**

**EN WAAROM
WEL
OF
WAAROM
NIET?**



The background is a solid light orange color. It features several decorative elements: stylized orange flowers with bright yellow-green centers, and several thick, black, curved lines that resemble grass or abstract brushstrokes. The text 'BASIS OP ORDE' is centered vertically and horizontally in a large, bold, black, sans-serif font.

BASIS OP ORDE



DILEMMA

LIEVER EEN

**GEZELLIGE
COLLEGA**

OF

**EEN
KUNDIGE
COLLEGA?**



The background is a light orange color with several abstract, darker orange shapes. On the left and right sides, there are clusters of small, bright yellow-green circles. At the top and bottom, there are several long, thin, black curved lines that resemble stylized hair or strands.

BASIS OP ORDE



DILEMMA

**ALLES UIT JE
HANDEN LATEN
VALLEN**

OF

**EERST JE TAAK
AFMAKEN**

**EN DAN DE
KLANT/GAST
HELPEN?**





BASIS OP ORDE



STELLING

**DE HELFT VAN
JE KLANTEN/
GASTEN HELPEN
MAAR IEDERE
KEER DE VOLLE
SERVICE GEVEN**

OF

**AL JE KLANTEN/
GASTEN
HELPEN MAAR
MET HALVE
SERVICE ?**



The background is a light orange color with several abstract, darker orange shapes. On the left and right sides, there are clusters of small, bright yellow-green circles. At the top and bottom, there are several long, thin, black curved lines that resemble stylized grass or reeds.

BASIS OP ORDE



DILEMMA

**ALTIJD DE
KLANT/GAST
HERKENNEN**

OF

**ZOVEEL
KLANTEN/
GASTEN
HEBBEN DAT JE
ZE NIET
HERKEND?**





BASIS OP ORDE



DOELSTELLING

BASIS OP ORDE

