

NIVEAUS

De gast wordt steeds kritischer. Zodra iets niet gaat zoals de gast wil, treedt al snel verharding op. Familie praat dit al snel rond, inmiddels soms via Facebook of Twitter. De krant pakt dit weer op. Het is een gevaarlijk fenomeen waarin ik me heb verdiept. Ik kwam tot diverse feiten. Klachten en ontevredenheid komen met name voor op het gebied van service en klantgerichtheid. Veel organisaties opereren op deze niveaus. Onderscheidend vermogen en krediet worden gecreëerd op het niveau van gastvrijheid en beleving. Daar valt nog veel winst te halen. Want een klacht verdwijnt als sneeuw voor de zon als de gast empatisch bejegend wordt. Ik onderscheid de volgende niveaus:

HET SERVICENIVEAU

Dit zijn de niet-fysieke diensten maar wel relevante zoals wachttijden telefoon, snelheid van uitserveren in het restaurant, de snelheid waarmee terug wordt gebeld, de snelheid waarmee opvolging wordt gegeven aan een wens, een behoefte of een vraag.

HET KLANTGERICHTHEIDNIVEAU

Onder klantgerichtheid wordt verstaan het op een nette en vakbekwame manier handelen. Daar valt onder: oogcontact, luisteren, een open houding, een lach. Klantgericht is ook de netheid en verzorgde uitstraling van personeel zoals kleding.

HET GASTGERICHTHEIDNIVEAU

Het gemakkelijkst is om gastgerichtheid aan te duiden waar deze verschilt ten opzichte van klantgerichtheid. Het grote verschil tussen klant- en gastgerichtheid is de oprechtheid. Klantgericht kan nog een trucje zijn, gastgericht is oprecht. Dat voelen mensen.

HET BELEVINGNIVEAU

Beleving wordt gecreëerd door oprechte aandacht en een proactieve houding inspelend op de situatie van de gast. Steeds dat stapje extra doen waar gastgerichtheid stopt. Gericht op de gast om een positieve ervaring aan te reiken. Denkend vanuit de perceptie van de

gast. Dan krijg je al snel in de wandelgangen te horen: dat was nog eens een aardig en attent persoon. Het is vaak een kleine moeite.

De eerste stap om te groeien in gastgerichtheid en beleving begint bij zelfkennis en zelfbewustzijn. Daarna volgen een paar vragen die je verder helpen.

Op welk niveau opereer ik of opereert het team?

Op welk niveau wil ik of het team opereren?

Wat heb ik nodig en ga ik doen om dat te bereiken?

Wie kunnen me daarbij helpen?

Frank Rekers

frank.rekers@4human.nl



Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemanagement en gastvrijheid.