

door: *Remko van der Graaff*



Het gastvrijheidsconcept



Foodservice Consultant Society International (FCSI) is een wereldwijde toonaangevende vereniging van foodservice- en hospitalityconsultants. Met ruim 1.450 leden in 45 landen is de vereniging een wereldwijd platform voor de belangrijkste onafhankelijke consultants. In elke editie van Food Hospitality geeft een Nederlandse FCSI-consultant zijn visie op een actueel thema. Deze maand: Remko van der Graaff.

Een Michelin-ster, een award voor het beste hotel of vermelding in een vakblad als één van de 100 beste restaurants. Een feest voor ondernemers. Meer publiciteit levert meer omzet op. En u, hoe komt uw zorgorganisatie in de picture? Met gastvrijheid!

Daar moeten we 'wat' mee

Iedereen roept: "gastvrijheid, daar moeten we wat mee." Maar wat is uw doel? Het behalen van sterren? Tevreden cliënten? Tevreden medewerkers? Mijn advies aan u: zorg voor positief nieuws!

Alle medewerkers gastvrij

Is uw zorgorganisatie gastvrij? Van directeur tot zorgmedewerker? Deel dit met de markt. Laat horen hoeveel tijd en geld u heeft geïnvesteerd in gastvrijheid. Uw zorgorganisatie wil excelleren op het gebied van gastvrijheid. Lukt dat? U investeert in de uitstraling, sfeer en kwaliteit van het gebouw. De inrichting is prachtig geworden. Maar met een mooi gebouw bent u er nog niet. Het is belangrijker om alle medewerkers een slag te laten maken naar gastvrijheid.

Weten hoe?

Richt een klein projectteam Gastvrijheid op met afgevaardigden vanuit de hele organisatie. Maak korte, heldere lijnen. Een goede voorbereiding is het halve werk: dat is het motto! Denk aan de opbouw en de inhoud van het programma, de continuïteit en de borgingselementen. Creëer draagvlak binnen de organisatie en houdt oog op de toekomst. Bereid ambassadeurs en projectleden maxi-

maal voor op hun rol in het traject. Train eerst alle vrijwilligers en aansluitend alle andere collega's. Uiteindelijk zijn de medewerkers de bedenkers en eigenaren van gastvrijheid.

Mede-eigenaarschap

Kies nooit voor een top-down benadering vanuit de directie. De medewerkers zorg, logistiek en facilitair bepalen met elkaar wat gastvrijheid is en hoe ze dat uitdragen. Organiseer een kick-off en confronteer medewerkers en managers met het 'eigen gedrag'. Maak de trainingen leuk, leerzaam en houd het simpel. Mix de verschillende groepen van medewerkers door elkaar in het programma en laat ze werken op elkaars afdelingen. Laat ze nadenken over hun eigen rol en functioneren. Wat is gastvrijheid? Welk cijfer zou ik mezelf geven op het gebied van gastvrijheid? Wat kan ik doen om bij te dragen aan gastvrijheidsbeleving? Creëer in het programma een meer open cultuur dan voorheen. Leer medewerkers complimenten en feedback aan elkaar te geven. Investeer in uw medewerkers. Bouw een cultuur met maar één doel en dat is gastvrijheid voor de cliënten en medewerkers. Zorg ervoor dat het gastvrijheidstraject nooit meer stopt! Blijf continu in beweging, zorg voor borging en blijf invulling geven aan dit thema. Kies voor een integrale aanpak. En schreeuw het van de daken, want met gastvrijheid komt u in de picture!

Remko van der Graaff, management consultant en trainer bij AAG en voorzitter van FCSI Nederland