

Een veelgehoorde vraag van zorgaanbieders betreft de efficiency van trainingen. Het beoogde resultaat van trainingen in relatie tot het verbeteren van de gastvrijheid of dienstverlening vormt daarop geen uitzondering. Het is in mijn ogen een geheel terechte vraag. Immers je wilt als verantwoordelijke opdrachtgever vooraf weten waar je in investeert en wat de te verwachten resultaten zijn. De borging van die resultaten is uiteraard ook van wezenlijk belang. Vele jaren van trainen en coachen in gastvrijheid gingen vooraf aan een inspirerende brainwave, enkele jaren geleden; 'wat zou het fantastisch zijn als we de resultaten van gedragsverandering eindelijk inzichtelijk kunnen maken'. Want dat is waar gastvrijheid in essentie om draait, je persoonlijke gedrag en handelen in dienst stellen van anderen.

Met het idee van 'inzichtelijk maken' (lees: meetbaar maken) werd een aanzet gegeven naar een innovatieve manier van gedragsinventarisatie met als doel het vaststellen van de huidige status en de ontwikkelbehoefte van de organisatie en haar medewerkers. Dat alles kent de ontwikkeling van een visie op gastvrijheid als startpunt. Een organisatie kan op basis van haar visie intern vorm en sturing geven aan de invulling en de uitvoering van haar visie. Voor de medewerkers van een organisatie vormt de visie de basis voor hun gedrag en handelen. Zo'n visie laat zich vertalen in concrete doelstellingen en normen van gastvrijheid.

We zijn er echter nog niet. Teneinde deze doelstellingen en normen te staven met het gedrag van medewerkers is een betrouwbaar meetinstrument nodig. Een lastige opgave omdat het hier gedragskenmerken betreffen die moeilijk

## Efficiëntie in gastvrijheidstrainingen

meetbaar zijn. Toch is dit mogelijk gebleken met behulp van het GQ, het gastvrijheid quotiënt. Dit GQ van medewerkers kan getoetst worden middels de GQ-test waarin medewerkers zichzelf beoordelen op die doelstellingen en normen. Aan de hand van zo'n zelfreflectie stel je de ontwikkelbehoefte vast.

Bijkomend voordeel van zo'n GQ-test is dat deze eenvoudig aan de ontvanger van de gastvrijheid is voor te leggen. Dat kan zowel een interne (collega) als ook externe ontvanger (gast, patiënt) zijn. Wanneer vervolgens ook nog eens collega's om hun oordeel wordt gevraagd spreken we van 360° feedback. Op die manier is het mogelijk om per individu of per team aan te geven wat de specifieke ontwikkelbehoefte zijn en hierop te trainen door gebruik te maken van interne gastvrijheidambassadeurs. Zij helpen anderen hun persoonlijke leerdoel te behalen. Dit zorgt tevens voor de borging van gastvrijheid binnen uw organisatie; de (gedrags)verandering wordt mede van binnenuit de organisatie vormgegeven.

*Gérard Wolbert, adviseur in hospitality en foodservice bij Kloosterhuis Adviseurs.*

door: *Gérard Wolbert*



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: Gérard Wolbert.