



Door de ogen van de gast



Lesbrief
student

**Gastvrij ben je niet,
het is iets dat de gast ervaart.**

Auteur: John Hokkeling, gastvrijheidsadviseur bij SYNDLE

Het is een hardnekkig en wijdverspreid misverstand om te denken dat gastvrijheid in je zit of niet. Deze gedachte wordt vaak gebruikt om het gebrek aan gastvrijheid af te schuiven op niet-functionerende medewerkers. De werkelijkheid is dat het niet de organisaties zijn die bepalen of ze gastvrij zijn, maar de gasten.

Tendens

Meer informatie? www.boomberoepsonderwijs.nl/tendens

Lesbrief student Gastvrij



Een goede gastheer/ gastvrouw zijn

Gastvrijheid is de ervaring ergens te gast te zijn. Je welkom te voelen. Je komt graag weer terug als je je gastvrij behandeld voelt. Gastvrijheid is niet alleen iets van de horecabranche of van bij jou thuis. Juist ook in andere sectoren die te maken hebben met gasten: de zorg, het onderwijs, winkels, sportclubs, gemeentehuizen, het openbaarvervoer enzovoort. Elk dienstverlenend bedrijf heeft gasten. Weet je trouwens dat 3 van de 4 werkenden in een dienstverlenend bedrijf werken? Daarom is gastvrijheid zo'n belangrijk onderwerp.

De reis van de gast

Jullie gaan in de praktijk een gastreis afleggen, een reis naar en door een bedrijf. De reis van de gast bestaat uit 7 onderdelen en begint thuis all! In de figuur rechtsboven is de reis van de gast weergegeven.

1. **Oriëntatie** – via bijvoorbeeld de website probeert de gast een beeld te krijgen van wat hij kan verwachten.
2. **Heenreis en aankomst** – is het bedrijf goed te vinden?
3. **Ontvangst** – wat is de eerste indruk?
4. **Verblijf** – hangt er een prettige sfeer? Word je als gast gezien? Is iedereen even gastvrij?
5. **Afscheid** – is er ook dan oog voor de gast?
6. **Vertrek en terugreis** – word je er bijvoorbeeld op gewezen dat je beter nog even kan wachten omdat het hard regent?
7. **Mening vormen en delen** – de reis van de gast is een totaalbeleving. Alle ervaringen in jouw organisatie samen bepalen of de gast tevreden is of niet.

Veel bedrijven richten zich alleen op stap 3 en denken dat als de ontvangst goed is, ze gastvrij zijn. Het mag duidelijk zijn: er komt veel meer bij kijken.

De opdracht

Deze opdracht doe je in de praktijk. Doe dit in een groepje van drie. Stap 1 doet ieder voor zich.

1. **Hoe werkt gastvrijheid bij jou thuis?**
Gastvrijheid is overal waar je gast bent, ook bij iemand thuis als je op bezoek komt. Met deze opdracht ga je na wat jullie thuis doen zodat een gast zich prettig en welkom voelt.
Geef minimaal 5 voorbeelden.
2. **Vergelijk elkaars gastvrijheid.**
Bekijk binnen je groepje of er veel overeenkomsten zijn of juist veel verschillen.
Trek samen een conclusie.
3. **Kies een bedrijf waarvan jullie de gastvrijheid willen testen.**
Dit kan een winkel zijn, een sportschool, dierentuin, het maakt niet uit.
Als het maar een dienstverlenend bedrijf is.
4. **Leg de reis van de gast af.**
Maak een schema met onder elkaar de zeven stappen van de reis van de gast. Zet er twee kolommen achter en zet erboven: gastvrij en ongastvrij. Vul het schema tijdens de reis in. Bij elke stap noteer je jullie ervaringen. Zijn er ook mensen opgevallen die heel gastvrij zijn?
Wat deden ze, waardoor jullie die gastvrijheid ervaren hebben?
5. **Onze gastvrijheid**
Als het aan jullie ligt, hoe had het dan gemoeten? Vul hetzelfde schema nogmaals in, maar dan voor jullie ideale situatie. Maak vervolgens een moodboard dat uitdrukt wat jullie hebben ervaren en hoe jullie het graag willen hebben.
Neem je moodboard mee naar de les.
6. **Presenteer jullie moodboard en verhaal.**
Deel je ultieme gastvrijheid!

Tendens is de lesmethode voor beroepsgericht onderwijs op het mbo. Tendens biedt lesmateriaal voor: Keuken, Bediening, Manager/ondernemer horeca, Facilitaire Dienstverlening, Toerisme en Recreatie.

Meer informatie?
www.boomberoeps onderwijs.nl/tendens