

HOSPITALITY

Hoe is het met jouw eigen hospitalityniveau gesteld?

Als eventplanner weet je natuurlijk als geen ander wat hospitality inhoudt en wat je van alle betrokken partijen, waaronder de locatie en de leveranciers, mag verwachten om de bijeenkomst van je opdrachtgever tot een succes te maken. Maar de beleving van de opdrachtgever begint al vanaf het eerste contactmoment met jou. Hoe is het met jouw eigen hospitalityniveau gesteld?

Hospitality draait om de beleving van de gast. Eventplanners zijn daar bij het organiseren van een bijeenkomst vaak zeer strikt in. Is de locatie schoon? Zijn de medewerkers gastvrij? Kan de leverancier ook echt die high-tech beamer leveren of heeft deze een hoogwaardig alternatief? Het doel is een unieke bijeenkomst die voor de opdrachtgever vlekkeloos verloopt en het liefst ook nog eens de doelstellingen behaalt en een unieke ervaring aan de deelnemers meegeeft. Waarschijnlijk lukt het jou prima om een uniek concept te ontwikkelen dat ook nog eens voldoet aan alle eisen van de opdrachtgever. Goed luisteren naar de wensen en ver-

wachtingen van de klant is immers een eigenschap die de meeste spelers in de branche hebben. Maar het verkopen van jouw bedrijf en diensten draait ook om hoe je zelf overkomt. Met deze tips kun je wellicht net even de puntjes op de i zetten. En staat er voor jou niets nieuws tussen? Dat ben je helemaal bij!

EN ROUTE

Wanneer een opdrachtgever voor de eerste keer langskomt, zijn er diverse factoren die invloed kunnen hebben op diens gemoedstoestand. Denk aan file, vertraging in het openbaar vervoer of geen parkeerplaats kunnen vinden. Met name in de grote steden beschikken bedrijven niet altijd over eigen parkeerplaatsen en zijn gasten vaak overgeleverd aan parkeergarages die soms lastig te vinden zijn. Ook willen straten wegens wegwerkzaamheden nog wel eens zijn opgebroken. Kan het vinden van je kantoor voor een opdrachtgever die voor het eerst langskomt voor een uitdaging zorgen? Attendeer je gast hier even op of verwijs naar je website als daar een duidelijke beschrijving staat.



PARKEREN

Beschikt het bedrijf over een eigen parkeerterrein met slagboom? Dan heb je daar al je eerste mogelijkheid om een gastvrije indruk te maken. Verwelkom je gast wanneer je de slagboom opent, geef aan waar iemand het beste kan parkeren en geef dan ook meteen even door waar hij of zij zich het beste kan melden.

ENTREE

Hetzelfde geldt voor het moment waarop de opdrachtgever binnenkomt. Ligt hal er netjes bij? Is de schoonmaker al geweest maar heeft een collega zonder het te merken ergens koffie geknoeid? Zijn eventuele vuile kopjes opgeruimd? Ook is het prettig wanneer er in de hal een paraplubak staat. Het gastvrijheidsgevoel wordt nog eens extra versterkt wanneer een informatiescherm de namen van de gasten vermeldt. Al doet een algemeen welkomstbord natuurlijk ook veel.

OPFRISSEN

Na een lange reis is het prettig om je eerst even op te kunnen frissen, zeker als het buiten erg warm is of hard waait. Een damestas bevat vaak een beperkte selectie aan toiletartikelen, maar het is wel zo prettig als er ook bij de toiletten bijvoorbeeld deodorant, handcrème, maandverband, tampons en haarlak beschikbaar zijn. Een extra bonuspunt scoor je wanneer je bij de receptie een panty of een stropdas klaar hebt liggen. Niets is zo vervelend

om met een ladder in je panty of een vlek op de stropdas een afspraak in te gaan. Bovendien geef je je gast al meteen het gevoel dat jij in staat bent om alle zorgen uit handen te nemen.

EN TOEN WAS ER

Koffie aanbieden is een vast onderdeel dat gelukkig geen enkel bedrijf overslaat. Komt een gast vaker, dan is het natuurlijk attent als je onthoudt hoe hij of zij de koffie drinkt, maar het is tegelijkertijd een valkuil om ervan uit te gaan dat de keuze nu weer valt op zwarte koffie. Vraag gewoon of ze het gebruikelijk willen, maar wijs ze ook vooral op de mogelijkheden die je koffie-automaat heeft. Extra indruk maak je met een lekker koekje, niet van die voorverpakte koffiekoekjes die je in de supermarkt zelf ook niet in je winkelmandje zou leggen.

VERTREK

Staat de gast op het punt om te vertrekken? Laat de receptie even het weer, het verkeer en de NS-reisplanner checken. Staat er een lange reis op de planning, vraag dan of koffie of water voor onderweg gewenst is. Regent het? Loop dan even mee naar de auto als de parkeerplaats niet overdekt is. Extra attent zijn bedrijfsparaplu's bij de receptie die klanten kunnen lenen.

Bron: facto.nl