



WOW service !

Gasten beleving creëren



Agenda

- gastvrijheid, gastvriendelijkheid?
- 5 mythen doorprikt
- WOW service?
- 5 tips

JA

Wij zijn
gastvrij!

NEE

Dat zijn
wij niet

Gastvrijheids- arrogantie



87-96% vind zichzelf gastvrij

50% vindt zijn collega gastvrij

8-35% van de gasten voelt een warm welkom

Gastvrijheid
is een
Attitude.

Het is geen toeval , het is een bewuste keuze!



5

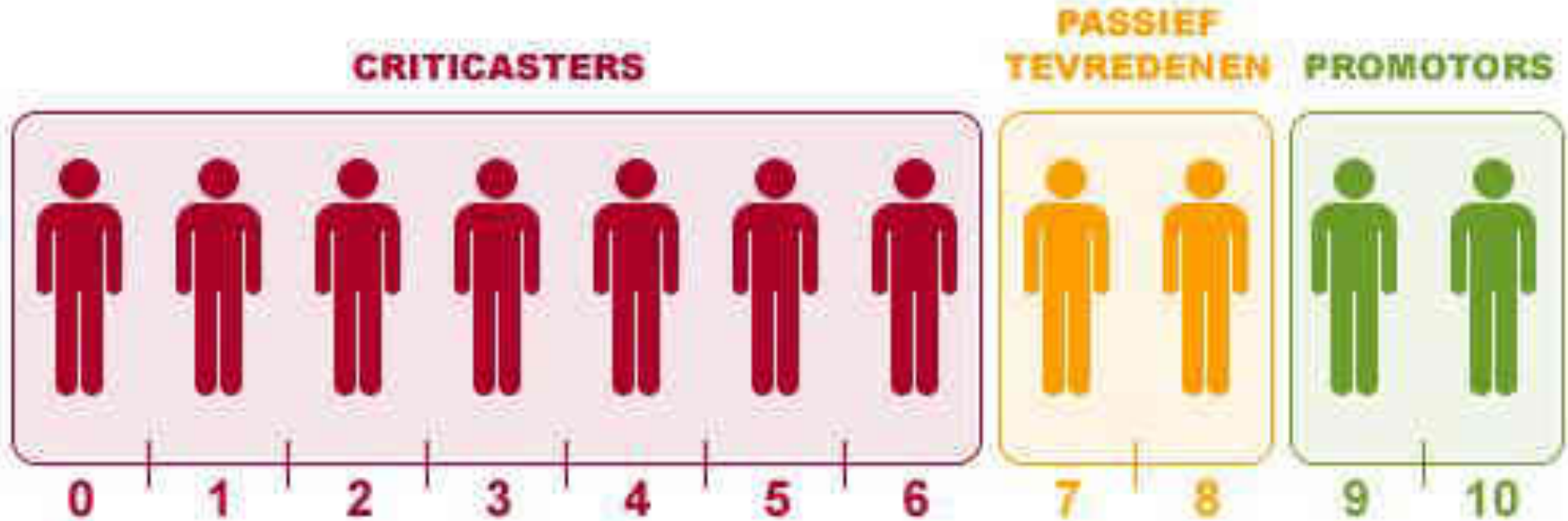
mythen

Mythe 1 :

Tevreden klanten blijven.....



Tevreden klanten blijven ????



Net Promoter Score

=

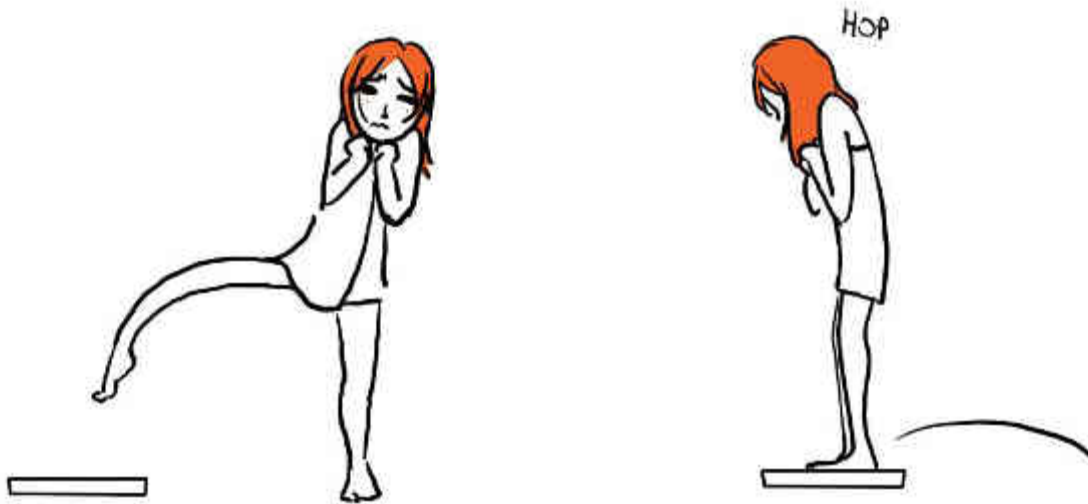
% Promotors

-

% Criticasters

Gastenvoorkeur winnen is...

Er “zijn” tijdens de **belangrijke** momenten van de gast, de momenten van de **waarheid....**





De **momenten van de waarheid** zijn alle momenten waarop de gast zich een beeld vormt over jou en je organisatie.

Mensen vergeten wat je hebt gezegd
Mensen vergeten wat je hebt gedaan

Maar mensen vergeten nooit het **gevoel**
dat je hen hebt gegeven





**Hoeveel
herinneringen
heb
jij
vandaag
gecreëerd bij je gasten?**

Mythe 2: Het zit in de details





Zorg dat de basics in orde zijn!



kijk door de ogen van de gast



Mythe 3 : Het zit in je of niet





Mythe 4 : Gastvrijheid kost veel geld



Take a Smile
(they're free)



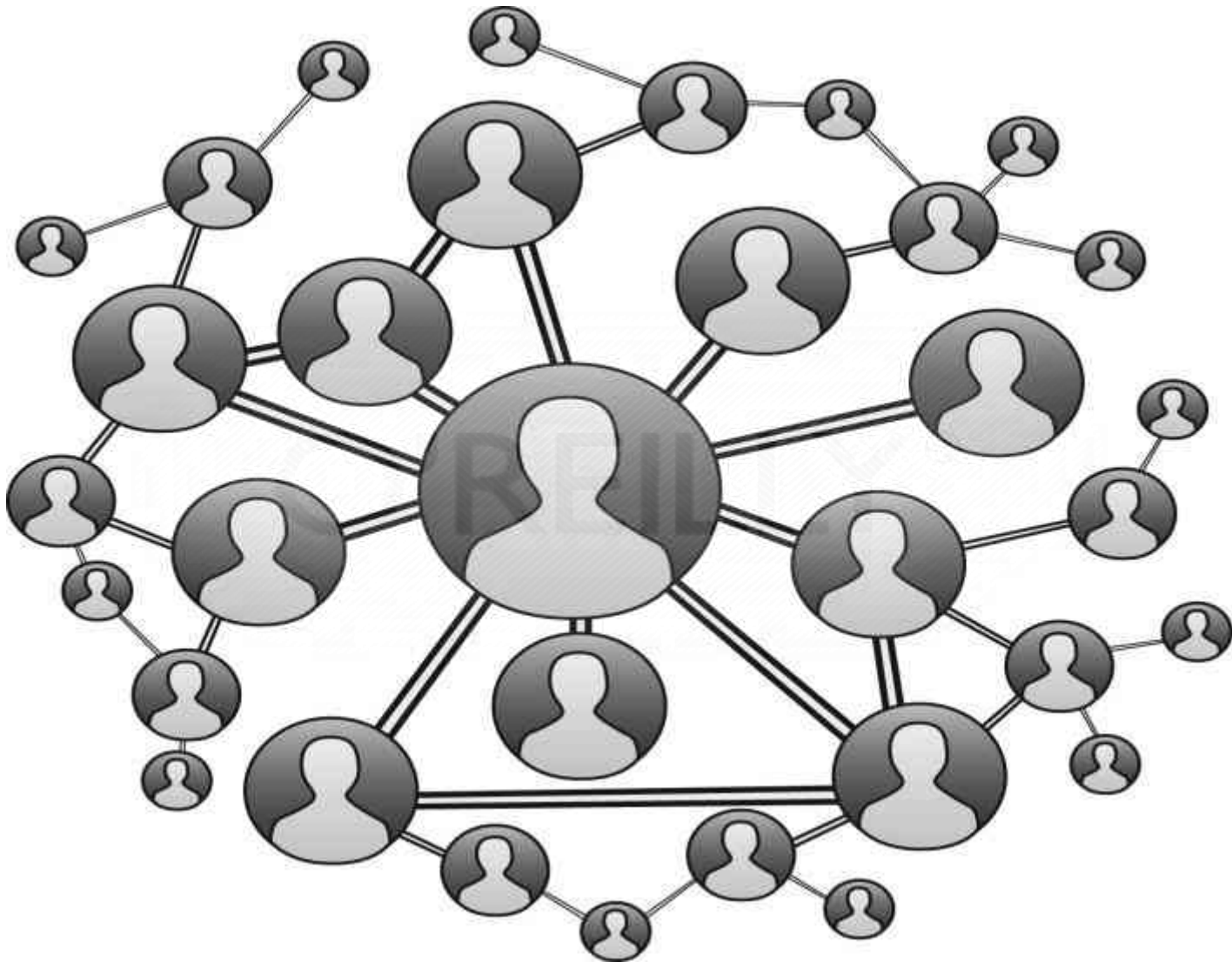
Mythe 5 : gastvrijheid is niet te sturen





Een beleving is zo sterk als de zwakste
en sterkste schakel

**Een gast komt vandaag de dag nooit
alleen !**



Bij elke klantenervaring

Reactie bij
de klant

Is de klant :

En dus :



WOW !

Is een ambassadeur



Tevreden

Blijft ...



Neutraal

Aan het verliezen



Ontevreden

Verloren
recupereren

5 Tools Om WOW service te ontwikkelen



1

Onze garanties



Garantie 1
Elke dag de laagste prijs
We garanderen u elke dag de laagste prijs voor elk toestel.
[Lees meer >](#)



Garantie 2
Zoveel keuze dat u altijd het geschikte toestel vindt
We garanderen u dat u bij Vanden Borre altijd een toestel vindt dat perfect aan uw behoeften en wensen voldoet.
[Lees meer >](#)



Garantie 3
Advies en informatie van specialisten
We garanderen u betrouwbare informatie en advies van gespecialiseerde medewerkers. Zij helpen u om het toestel te vinden dat het best beantwoordt aan uw behoeften en wensen.
[Lees meer >](#)



Garantie 6
Gratis levering aan huis
We garanderen u dat uw bestelling gratis aan huis wordt geleverd in heel België.
[Lees meer >](#)



Garantie 7
De installatie van uw toestel volgens uw wensen
We garanderen u dat bij de installatie van uw toestellen op ons kan rekenen. TV's en groot elektro sluiten we gratis aan (zie garantie 6).
[Lees meer >](#)



Garantie 8
Een uitstekende dienst na verkoop
Ook na uw aankoop helpen we u graag snel en efficiënt verder. Mocht u een probleem hebben met uw toestel, zowel binnen als buiten garantie, kan u rekenen op onze uitstekende dienst na verkoop. We garanderen u immers een betere service gedurende de hele levensduur van uw toestel.
[Lees meer >](#)

Zorg voor een concrete visie die door uw medewerkers omarmd wordt.

Laat medewerkers zich welkom
en gewaardeerd voelen.

2



Jij bent de motor van innovatie.

3





Coach op gastvrijheid

4

Coach

- Geef aandacht
- Observeer
- Benut kwaliteiten
- Bewust van valkuilen
- Goede teamsamenstelling



Maak iedere medewerker verantwoordelijk voor gastvrijheid en WOW service, het is je tweede beroep.



5

OH SHIT
NOT YOU AGAIN

GO AWAY



« Als jij geen aandacht geeft aan je gasten,
zal iemand anders het doen. »

- Anoniem



Bronnen

- Opleidingen :
 - WOW-service
 - Een glimlach voor elke gast – Horeca Vorming Vlaanderen
 - Q-label Westtoer
 - Gastvrij communiceren
- Moodmaker- het ontwikkelen van gastvrije organisaties
- www.gastvrijheidsgilde.com
- www.gastvrijheidinbedrijf.nl
- diane@eth.be
- Deze presentatie: www.eth.be