



OPDRACHT: maak een teamanalyse



DOEL

Analyseren hoe gastvrij je beleving of organisatie is en wat concrete verbeter- of aandachtspunten zijn.

DE OPDRACHT

Analyseer hoe gastvrij je team is:



KWALITEITEN

Waar zijn we goed in? Wat waarderen gasten aan ons?



VERBETERPUNTEN

Waarover krijgen we klachten? Wat zijn kleine en grote frustraties van onze gasten? Wat kan (nog) beter?



KANSEN

Welke mogelijkheden zijn er om de beleving te vergroten en gasten te verrassen?



BELEMMERINGEN

Wat belemmert medewerkers om gastvrij te zijn?

- Maak een samenvatting van de analyse en neem deze mee naar je volgende teamoverleg.
- Kies minimaal 3 actiepunten waaraan je in het team de komende tijd aandacht wil besteden.

TIPS

- Gebruik bestaande onderzoeksresultaten.
- Betrek je team bij de analyse.
- Kijk naar de omgeving, dienstverlening en gedrag.
Let op: gedrag heeft het meeste impact op gastvrijheid.
- Heb oog voor de interne (collega's onderling) en externe (naar gasten) gastvrijheid.
- Gastvrijheid is een ketenprestatie: hoe goed werk je samen met andere afdelingen van je organisatie om de gast een optimale beleving te bezorgen?