BLOGPOST

Geef uw klantvriendelijkheid een boost

Securitas Hospitality Training creëert slimme, bewuste en klantvriendelijke medewerkers

Juni 2018 — **De aantrekkelijkheid van uw organisatie vergroten? Dat doet u door bezoekers op een klantgerichte manier te ontvangen en enthousiast en proactief in te spelen op hun vragen en behoeften. De Hospitality Training van Securitas kan u daarbij helpen.**

Hospitality of gastvrijheid wordt steeds belangrijker in professionele omgevingen. Het is de manier om uw gasten een positieve beleving te geven bij het bezoeken van uw onderneming, en het zorgt ervoor dat uw bezoekers terugkomen. Vanaf het moment dat een bezoeker uw gebouw binnenwandelt, wordt zijn eerste indruk namelijk gevormd. Het contact met uw werknemers is daarin een cruciale factor. Een concept als gastvrijheid moet groeien, en kan zo integraal deel worden uw bedrijfscultuur. Uw business heeft er enkel voordeel mee.

Hospitality begint bij uw medewerkers

De gastvrijheid van uw bedrijf staat of valt met uw onthaalmedewerkers. Zij ontvangen uw bezoekers en staan hen te woord. Ze moeten dus begrijpen hoe ze **klantvriendelijk en slim omgaan met uw gasten**. Een lijstje van bedrijfswaarden of een snelcursus van uw *company policy* volstaan in dit geval niet. Uw personeel moet zich bewust zijn van hun rol als gastheer en het belang van hun eigen uitstraling. Daarnaast moeten ze in staat zijn om de noden van uw gast te identificeren en hier consequent, positief, efficiënt en proactief op in te spelen.

Hospitality Training van Securitas

Tijdens de Hospitality Training van Securitas leren uw medewerkers het **belang van gastvrijheid**. Ze ontdekken de fundamenten en voordelen van hospitality en een klantvriendelijk onthaal. Daarnaast staan ze stil bij persoonlijke vragen als: 'Hoe klantvriendelijk ben ik?', 'Welke aspecten beheers ik?' en: 'Hoe kan ik mijn klantvriendelijkheid verbeteren?' Door middel van realistische oefeningen en rollenspellen ontdekken uw medewerkers **de kracht van persoonlijke uitstraling** en hoe ze deze kunnen verbeteren.

BLOGPOST

Focus op uw gasten

Tijdens de Hospitality Training staat alles in teken van de vraag: ***hoe kan ik de gastvrijheid van mijn organisatie verbeteren?*** Om uw gast een positief gevoel te geven, moet u hem op zijn wenken bedienen. U moet dus weten wat uw gast denkt en voelt. Tijdens de training leren uw medewerkers uw bezoekers te 'lezen'. Ze krijgen inzicht in stressniveaus, leren deze te herkennen en ontdekken verschillende typen gasten. Aan de hand van een reeks praktische do's- and-don'ts leren ze bovendien om op een stimulerende manier te interageren met bezoekers.

Concrete hospitality challenges

Het installeren van een niveau van gastvrijheid waarmee je bezoekers enthousiast maakt, is een grote uitdaging. Zo heerst er een spanningsveld tussen gastvrijheid en het instellen en handhaven van de nodige veiligheidsregels. Tijdens de opleiding leert Securitas u hiermee om te gaan. Ten slotte is er tijdens de training ruimte om aandacht te besteden aan uw persoonlijke hospitality uitdagingen.

Over Securitas

Securitas is wereldwijd vooruitstrevend in kennis over veiligheid. Securitas combineert mensen, technologie en kennis om op maat van de klant efficiënte veiligheidsoplossingen te leveren. Meer dan 330.000 werknemers maken een verschil in zowel de residentiële sector, bij KMO's, grote ondernemingen als in de publieke sector. In België telt Securitas meer dan 6000 werknemers.