

## Gastvrijheid versnellen, dat doe je zo!

Gastvrijheid, of Hospitality zoals we het vaak ook wel noemen, staat behoorlijk op de kaart binnen de zorg. Vaak worden hospitality-oplossingen gebruikt om toegevoegde waarde te bieden. Zowaar een mooie ontwikkeling. Toch kenmerkt de gastvrijheid in de zorg zich vaak door middelmatigheid. Tijd voor een aantal tips om versnelling te brengen in het ontwikkelen van gastvrije organisaties.

Wanneer is een organisatie eigenlijk gastvrij? Of bedrijven succesvol zijn in gastvrijheid begint met het kunnen beantwoorden van deze vraag en om dat te kunnen moeten we eerst een definitie van gastvrijheid hebben.

*Gastvrijheid is het prettige en welkome gevoel dat een gast beleeft bij de dienst van een organisatie en het contact met de mensen van die organisatie.*

In deze definitie staan een aantal relevante zaken die nader onder de loep genomen mogen worden:

- de klant wil zich een gast voelen
- gastvrijheid is een beleving van die gast, dus niet iets dat de organisatie aanbiedt.
- Het gaat over een prettig en welkom gevoel bij die gast
- Dat gevoel ontstaat bij de dienst en de mensen van het bedrijf. (Uit onderzoek blijkt dat, als de dienst op orde is, 80% van dat gevoel ontstaat door de mensen waarmee de gast contact heeft.)
- 

### **Wanneer is een organisatie gastvrij?**

Terug naar de vraag, wanneer is een organisatie gastvrij.

Als de gast dat zo ervaart en dat betekent, omdat er verschillende gasten zijn, dat er verschillende ervaringen van de gastvrijheid van een organisatie zijn.

Een bedrijf kan eigenlijk niet van zichzelf zeggen dat het gastvrij is. Dat bepaalt de gast. En hoe ervaart deze die gastvrijheid dan? In het algemeen genomen gaat dat eerder richting een zesje dan een negen of 10 en dat is best raar want er is de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in gastvrijheid. Dat vinden we maar zeer beperkt terug in de tevredenheid van gasten.

Uit onderzoek van SYNDLE (onder een gecertificeerd panel) blijkt dat in verschillende branches het belang van gastvrijheid tussen 73% (retail) en 97% (horeca) varieert. Dit betekent dat in elke marktsector zeker driekwart van de klanten/ gasten gastvrijheid belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Binnen de zorg is dat 90%! De plekken waar gasten dit ook zo ervaren is zeer beperkt. Niet alleen in de zorg, ook in de horeca.

Het grootste probleem is: continuïteit in gastvrijheidsbeleving. De geweldig mooie voorbeelden worden binnen een zelfde organisatie vaak teniet gedaan door schrijnende andere voorbeelden. Zo kan de spontaniteit en gulle lach van een receptionist niet een blunder in dienstverlening compenseren. In de praktijk blijkt slecht 1 op de 8 ingezette organisatie veranderingen in gastvrijheid tot volle wasdom te komen.

*Een organisatie is gastvrij als de gast (vrijwel altijd) een prettig en welkom gevoel ervaart bij alle diensten en elk contact met alle mensen van het bedrijf.*

## **Waar blijft het vaak hangen?**

De observatie is dat ergens tussen het initiëren van gastvrijheid als thema en het volwaardig uitvoeren van dit concept de ontwikkeling blijft hangen. Die ontwikkeling kent vier fasen. Altijd begint de ontwikkeling bij 1 persoon die meent dat de dienstverlening anders kan, meer klantgericht, menselijker, gastvrij. Deze persoon begint binnen zijn eigen omgeving te inspireren en laat zien dat het kan.

In de tweede stap weet hij anderen te inspireren en gaat het thema gastvrijheid groeien. Als voldoende mensen binnen de organisatie (>15%) over een gastvrije mindset beschikken is het tijd om het systeem van de organisatie te benutten.

In fase 3 wordt gastvrijheid ingebed in de HRM procedures, jaar plannen en de strategie van de organisatie en ontstaat er een enorme versnelling in gastvrijheid bewustwording en performance. In deze fase gaan gasten steeds meer continuïteit in beleving ervaren.

In stap 4 is de organisatie gastvrij en wil het dat blijven, sterker nog, men wil er nog steeds in groeien. Waar, in deze ontwikkelstappen, blijven organisaties dan hangen, waar stagneert het?

## **Gastvrijheidsversnellers**

Hoewel elke organisatie anders is en in een ander ontwikkelproces zit lijkt het wel of het vrijwel altijd stagneert vlak voor een organisatie uit fase 2 (verbindingsfase) fase 3 (de structuurfase) ingaat. Er zijn een aantal patronen, valkuilen, waar te nemen waar het vaak mis gaat. Tijdens de masterclasses gastvrijheid op 17 mei en 14 juni leert u de ontwikkeling van gastvrijheid in uw organisatie te versnellen. Met vijf gastvrijheidsversnellers kunnen we dit patroon doorbreken.

**Tip 1. Niet leiders maar volgers zijn belangrijk**

**Tip 2. Focus op positiviteit**

**Tip 3. Geef je stokje op tijd over**

**Tip 4. Als je gastvrijheid wilt, moet je er ook op sturen**

**Tip 5. Werk vanuit hoop in plaats van angst**

In het boek Mood Maker – het ontwikkelen van gastvrije organisaties worden deze en nog 10 andere gastvrijheidsversnellers behandeld. Het zou fantastisch zijn als we de komende jaren een versnelling kunnen brengen in de gastvrijheidsontwikkeling van organisaties zodat we overall continuïteit in gastvrijheid kunnen ervaren. Zoals de cabaretier Lebbis het zegt bij zijn bekende voorstelling over het gastvrije terrasje, Nederland, als we willen kan het!

Het zou leuk zijn 17 mei en 14 juni samen aan de slag te gaan om de zorg nog gastvrij te maken.

John Hokkeling  
SYNDLE