

# Gastvrijheid voor de onthaalmedewerker



**Hidrodoe**  
een wereld van water  
pidpa

# 5 zaken die je gasten frustreren

- 1) geen reactie op een bericht of vraag/afgewimpeld worden
- 2) dezelfde informatie of vraag moeten herhalen
- 3) geen mens kunnen bereiken of spreken
- 4) een norse, slechtgezinde of boze persoon tegenover je
- 5) geen duidelijke informatie

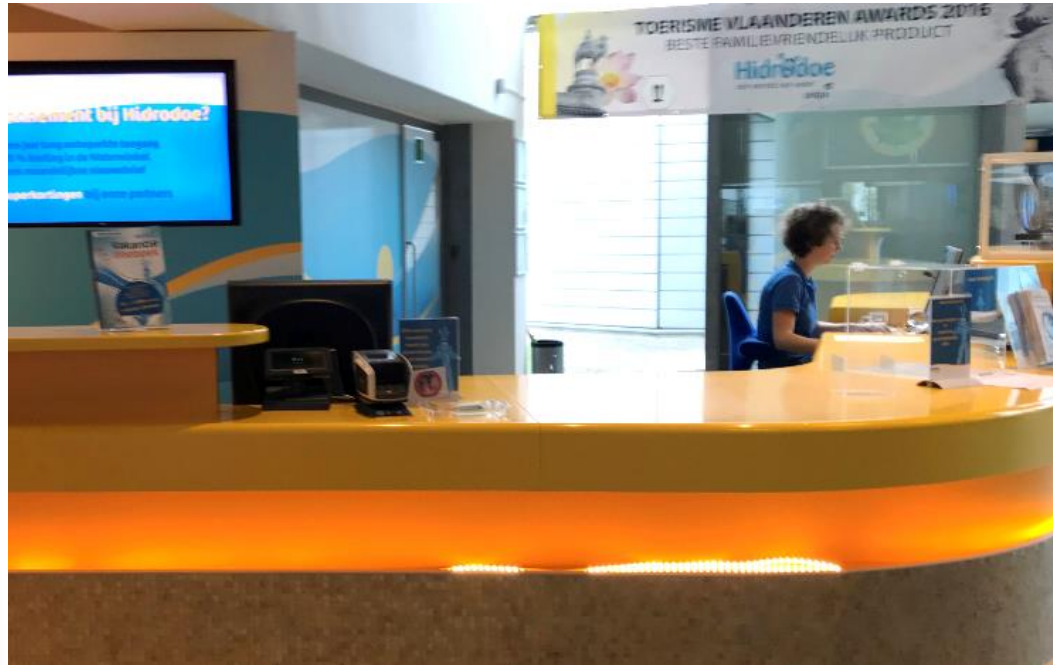
# Hoe het niet moet



# Je balie



# Je onthaal



# Positieve boodschappen



# Ideeën en inspiratie



# Ideeën en inspiratie







**Workshop:  
Verbetering van klantbeleving en gastvrijheid voor  
onthaalmedewerkers van een zwembad**

# Gastvrijheid, wat?

Wat zijn kenmerken van gastvrijheid voor jullie?

# Opdracht 1: brainstormsessie

- 1) Verdeel je in kleine teams van 5-6 personen
- 2) Spreek met elkaar over de vraag:  
Wat zijn essentiële elementen voor een geweldige klantbeleving in een zwembadomgeving?
- 3) Noteer 2 à 3 elementen
- 4) Presenteer ze aan de groep welke elementen jullie gekozen hebben en waarom jullie die belangrijk vinden voor betere gastvrijheid

# Opdracht 2: ideeën uitwerken

- 1) Blijf in je team en neem enkele post-its + stift
- 2) Kies jullie top drie ideeën die je zou willen implementeren
- 3) Schrijf op de post-its hoe je deze drie ideeën in de praktijk kan brengen, maak het concreet
- 4) Vertel jullie concrete ideeën aan de andere teams

# Opdracht 3: ideeën uitkiezen

- 1) Kies uit alle ideeën die je zou willen implementeren twee ideeën waar jij vanaf morgen mee van start wil gaan
- 2) Veel succes ermee!

Start zelf en breng de verandering die je in je omgeving wilt zien.



“  
*Go for it!*  
”