

In
goede
handen

VAN gastheer
TOT gastmeester

VAN gastheer
TOT gastmeester

PROFESSIONELE ONTVANGST

PERSOONLIJKE ONTVANGST

CONNECTIE MET DE STREEK

LOKAAL **VAKMANSCHAP** BELEEFBAAR MAKEN

ELEMENT VAN **VERRASSING**



VAN gastheer
TOT gastmeester

PROFESSIONELE ONTVANGST

PERSOONLIJKE ONTVANGST

CONNECTIE MET DE STREEK

LOKAAL **VAKMANSCHAP** BELEEFBAAR MAKEN

ELEMENT VAN VERRASSING



KORTE KENNISMAKING

horeca partners 

Filip Nicasi : advies voor horeca & toerisme



KORTE KENNISMAKING

 **STUDIO ANDREA PAOLINI**

Andrea Paolini : grafisch ontwerp bureau



KORTE KENNISMAKING

DENSITY

by Horeca Partners

Samen: marketing-en communicatiebureau voor horeca & toerisme



KORTE KENNISMAKING

Kleuterschool – Zenuwachtig – Verdrietig – Opgewonden – Vliegtuig – Geboorte –

Slang – Rekenen Teleurgesteld – Euforisch – Tuinieren – Wachten – Eerste keer –

Vriendschap – Op het dak – Theater Doorzetten – Olifant – Warm – Klein – Paard –

Nieuwsgierig – Moe – Gezond – Afscheid







Peter Arits

Local Guide · 145 reviews · 1.408 foto's

★★★★★ 2 maanden geleden

Amai, een aanrader van formaat! Lekkere gerechten en vriendelijke bediening. Top! 👍👍👍



Debby Damiaens

Local Guide · 23 reviews · 37 foto's

★★★★★ 3 maanden geleden

Super lekker! En de bediening was subliem, heel joviaal. Heb echt van de avond genoten!



Art Lemkens

Local Guide · 72 reviews · 33 foto's

★★★★★ 4 maanden geleden

In een woord: geweldig eten, ambiance en gastvrijheid.



Katleen Lantmeeters

2 reviews · 1 foto

★★★★★ 3 maanden geleden

Heel erg lekker en heel vriendelijk personeel!



Jacqueline Cuypers

10 reviews

★★★★★ 3 maanden geleden

Super lekker gegeten! Verrassings menu een aanrader. Fijne bediening.



Evine Smeets

3 reviews · 5 foto's

★★★★★ 5 maanden geleden

Altijd super lekker eten en heel gezellig personeel!



Desiree Stijnen

2 reviews

★★★★★ 5 maanden geleden

Altijd een feestje, en heerlijk eten! 😊



Wim Van der Ven

Local Guide · 92 reviews · 23 foto's

★★★★★ 5 maanden geleden

Heerlijke avond gehad bij Osteria Cellini met een hele groep van allemaal wakkere mensen. 😊





Door net dat stapje verder te gaan,
kom je op unieke plekken.



Waarom zo persoonlijk?



NET PROMOTOR SCORE

In welke mate zou u onze uitbating aanbevelen bij
vrienden/familie/collega's?



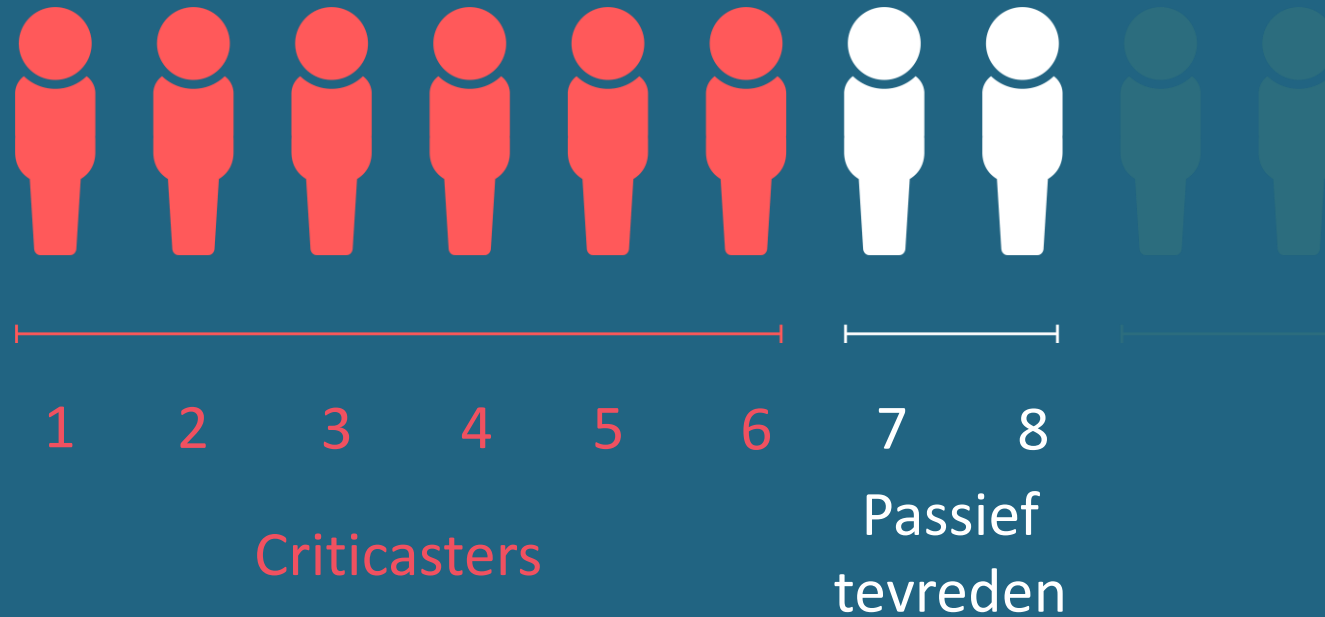
NET PROMOTOR SCORE – score op 10



In welke mate zou u onze uitbating aanbevelen bij vrienden/familie/collega's?



NET PROMOTOR SCORE – score op 10



In welke mate zou u onze uitbating aanbevelen bij vrienden/familie/collega's?



NET PROMOTOR SCORE – score op 10



Critcasters

Passief
tevreden

Promotors

In welke mate zou u onze uitbating aanbevelen bij vrienden/familie/collega's?



$$\text{NET PROMOTOR SCORE} = \text{\% PROMOTORS} - \text{\% CRITICASTERS}$$

Wie	Aandeel
Promotors	25%
Passief tevredenen	60%
Criticasters	15%
Net Promotor Score	10

STREEF NAAR NPS > 0

Stel bijkomende open vragen om redenen te kennen



De enige regel voor een persoonlijke
ontvangst is dat er geen regels zijn.



Wat is persoonlijk?



Het **individu** van de gast
moet centraal staan.





Het **individu** van de gast
moet centraal staan.



WIE IS DE GAST?

Nieuw of terugkerend?

Samenstelling groep?

Aanleiding voor bezoek?

Plannen?

Interesses?



TIP 1

Geïnteresseerd ≠ Gestoord



TIP 2

Voel de gast aan



TIP 3

Johari



JOHARI

JIJ WEET HET

JIJ WEET HET NIET

DE ANDER
WEET HET

DE ANDER
WEET HET NIET



JIJ WEET HET

JIJ WEET HET NIET

DE ANDER
WEET HET

I
Open ruimte

II
Blinde vlek

DE ANDER
WEET HET NIET

III
Façade

IV
Ontwetendheid



JIJ WEET HET

JIJ WEET
HET NIET

DE ANDER
WEET HET

I
Open ruimte

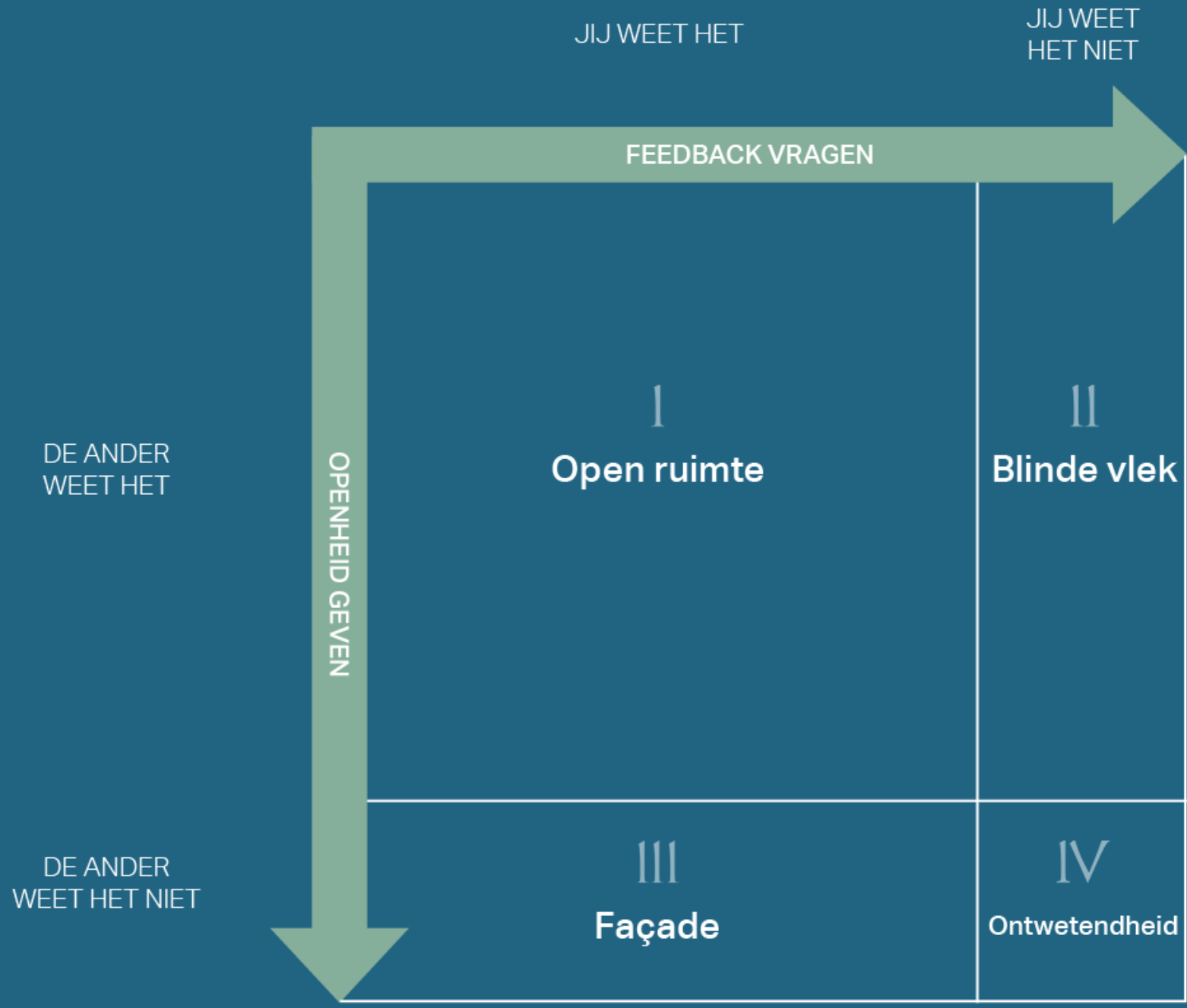
II
Blinde vlek

DE ANDER
WEET HET NIET

III
Façade

IV
Ontwetendheid





TIP 4

Stel relevante vragen



VAN gastheer

TOT gastmeester

Heb je ons gemakkelijk gevonden?

Heb je onze routebeschrijving kunnen gebruiken?

Heb je onderweg de pijltjes zien staan?

Niet te veel file gehad onderweg?

Hoe lang zijn jullie onderweg geweest?

Wat is jullie eindbestemming met het fietsen?

Mag ik jullie nog wat suggesties doen om onderweg te passeren?

Wilt u al iets te drinken?

Waarmee kan ik u een plezier doen om te drinken? Ik heb X, Y, Z.

Heeft het gesmaakt?

Vond u dat de xxx goed doorsmaakte of mocht dat voor u wat minder of sterker zijn?

Was alles naar wens?

Als we 10/10 zouden willen krijgen, wat moeten we dan nog anders doen voor u/jou?



KLANTENREIS (CUSTOMER JOURNEY)



Belangrijkste
kenmerken van
mijn uitbating

Kenmerken van
mezelf als
gast/klant



STAP 1

Dromen, plannen, reserveren

Voorbeeld

Situatie: restaurant

Kenmerk uitbating: Italiaans





To: hi@andreapaolini.com

Cc: Bcc:

From: alessandro@labellaitalia.be

Subject: Reservatie bij 'La Bella Italia'

B *I* U ~~S~~ San Francisco ▾ 14 ▾ **A** ▾  ▾   | ← | →  

Ciao Andrea,

Certo! Ti aspettiamo.
(Wij verwachten je, maar met jouw voornaam neem ik aan dat je dat begrepen had)

Vriendelijke groeten,

Alessandro Michele
Ristorante La Bella Italia

STAP 2

Afreizen

Voorbeeld

Situatie: hotel

Kenmerk uitbating: relax





Beste Kathleen,

Jullie worden verwacht over twee uur.
Maar geen zorgen, laat ons gerust weten
wat je huidige aankomsttijd is, dan
zorgen we dat een verfrissend drankje
klaarstaat en de sauna warm.

Of is er iets anders dat we voor je
kunnen doen?



STAP 3

Eerste indruk

Voorbeeld

Situatie: cocktailbar

Kenmerk gast: net getrouwd koppel



Welkom
mr. en mevr.
Coninx ;)

STAP 4

Inchecken

Voorbeeld

Situatie: vakantiewoning

Kenmerk gast: 2 jonge kinderen





STAP 5

Verblijven op kamer

Voorbeeld

Situatie: hotel

Kenmerk gast: fietser





KOM OPLADEN IN LIMBURG

FIETSKAART 2020-2021
CARTE-VÉLO - RADWEGEKARTE - CYCLING MAP

PRIJS: € 9,50



KOM OPLADEN IN LIMBURG

FIETSINFOBOEKJE 2020-2021
GUIDE-VÉLO - RADINFO - BIKE INFO

PRIJS: € 9,50



STAP 6

Gebruik van publieke ruimtes

Voorbeeld

Situatie: evenementruimte

Kenmerk gast: vrouwenorganisatie





PUSH



STAP 7

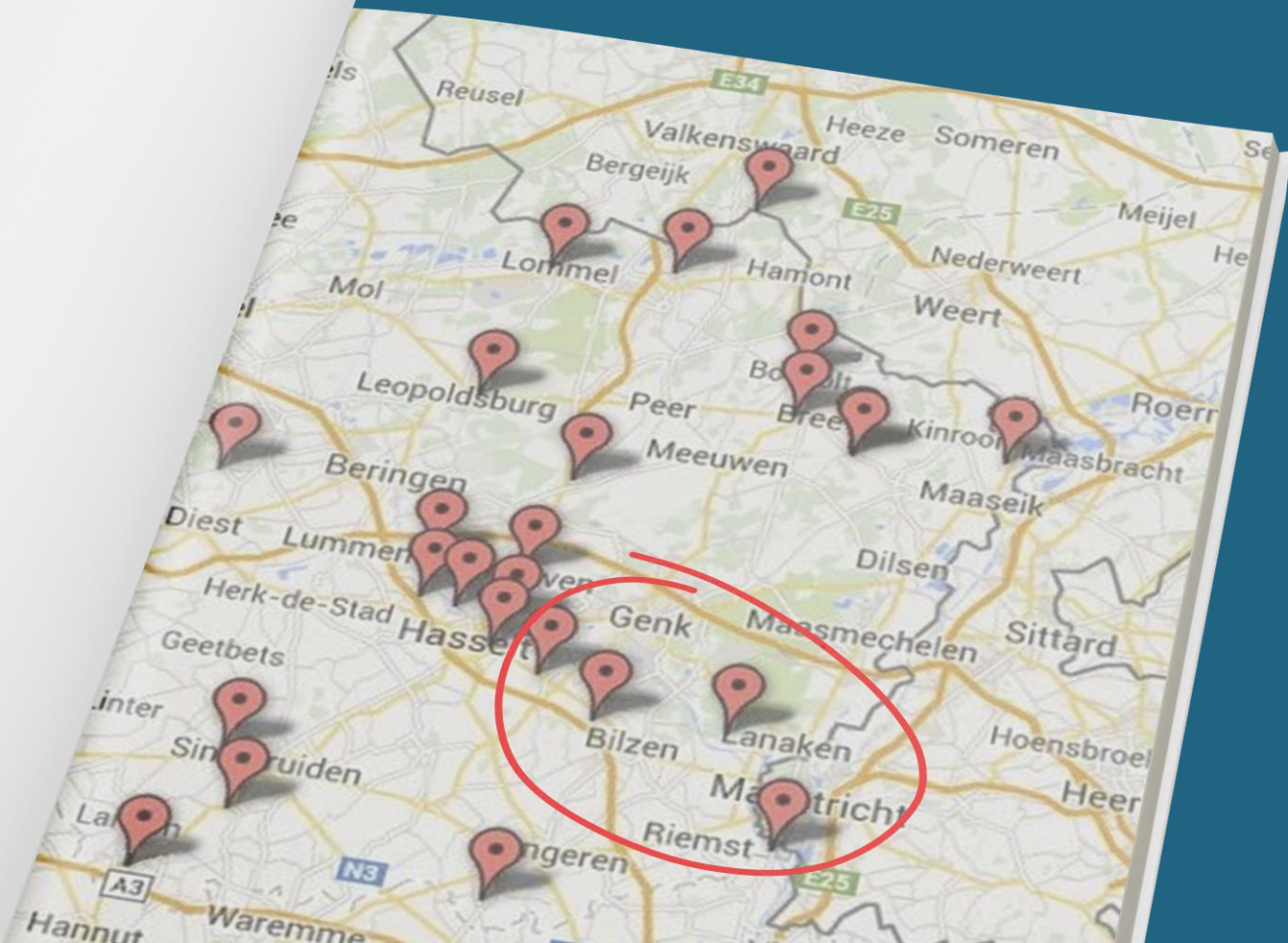
Omgeving

Voorbeeld

Situatie: B&B

Kenmerk gast: bierliefhebber





STAP 8

Nood aan extra informatie

Voorbeeld

Situatie: vakantiewoning

Kenmerk gast: wijnexperts





Getting around

TAXI

There are many taxi services in Miami. But to recommend one over another, we'd recommend Uber and Lyft.

RUB

There are many rental car companies in Miami. But to recommend one over another, we'd recommend Hertz, Avis, and Budget.

Things to do

WITHIN WALKING DISTANCE

SOUTH BEACH

The wide, well-maintained beaches are a beautiful sight. The area is full of life and vibrant nightlife, so it's a great place to spend your vacation.

OCEAN DRIVE

Enjoy a nice morning stroll along the ocean. The area is full of beautiful buildings and historic homes.

GRACE STREET COFFEE

One of our favorite coffee shops in Miami. It's a great place to grab a cup of coffee and enjoy the view.

DRIVING DISTANCE

Take a morning walk in South Beach. It's a beautiful area with many beautiful buildings and historic homes.

MIAMI BEACH

Enjoy a beautiful view of the ocean. The area is full of life and vibrant nightlife, so it's a great place to spend your vacation.

Other things to do

We are proud to have a variety of things to do in Miami. From shopping to dining, there's something for everyone.

Check in

DIRECTIONS

From Miami International Airport:
1. Head west on NW 27th St.
2. Use the right and continue for 2.1 miles.
3. Turn right onto SW 27th Ave.
4. Continue onto SW 27th Ave.
5. Turn left onto Summer St.
6. Turn left onto Summer St.
7. Drive 1.1 on the left.

Additional notes: Check in at 3:00 PM. We'll have a representative meet you at the entrance and direct you to your room.

Check out

Check out at 11:00 AM. We'll have a representative meet you at the entrance and direct you to the airport.

Can't find it?

Call us at 305-555-1234.

About

ABOUT THE HOSTS

Hello!

Thank you so much for choosing us. We are so excited to have you here, and play here. We'll have a representative meet you at the entrance and direct you to your room.

We love spending time with our guests. We'll have a representative meet you at the entrance and direct you to your room.

We are excited to have you here, and play here. We'll have a representative meet you at the entrance and direct you to your room.

All the best,

Christina

AT A GLANCE

LOCATION
Miami Beach, Florida

OF GUESTS
Three

BEDROOMS
Two

BATHROOMS
Two

ABOUT THE SPACE

- Fresh towels and linens provided
- Beach towels provided
- Beach chairs, umbrellas, snorkel gear available
- Tennis rackets provided
- (KJFF) High-Definition TV

- 10-Minute walk to beach
- iPhone speaker and alarm clock
- Keurig K-Cup coffee machine
- Fold out sofa with linens on request
- Water is completely safe for drinking

www.airbnb.com/rooms/23464



STAP 9

Eten & drinken

Voorbeeld

Situatie: vakantiewoning

Kenmerk gast: veganistisch





huiszeep
**SINAASAPPEL
& CEDERHOUT**

UNISEX HAAR- EN LICHAAMSZEEP
met Marokkaanse arganolie
en ghassoulklei

voor normaal tot droog haar
100 g

huiszeep
**LAVENDEL &
WITTE KAMFER**

UNISEX GEZICHTS- EN LICHAAMSZEEP
met avocado-olie en kaolienklei

voor de normale tot droge huid
100 g

huiszeep
**EUCALYPTUS
& ROZEMARIJN**

UNISEX HAAR- EN LICHAAMSZEEP
met jojoba-olie en bentonietklei

voor normaal haar
100 g



STAP 10

Uitchecken

Voorbeeld

Situatie: koffiebar

Kenmerk gast: koffiekenners







Het is niet voorbij
tot het voorbij is

INTENSITEIT / EMOTIE



Piek

Einde

TIJD



STAP 11

Ervaring herbeleven en delen

Voorbeeld

Situatie: hotel

Kenmerk gast: zakengast



Tot snel!

Handvaten



In
goede
händen

VISITLIMBURG.be



- ✓ Wees jezelf
- ✓ Stel vragen zonder kruisverhoor
- ✓ Blijf bijleren & luister naar alle signalen van de gast
- ✓ Geef informatie en je krijgt informatie
- ✓ Een persoonlijke ontvangst loont altijd



We wensen jullie een heerlijk
en persoonlijk gesprek zo dadelijk

