



## Professionalisering van de receptie

De hotelreceptionist(e) vormt een belangrijke, zometer de belangrijkste schakel in de gastvrijheidsbeleving van de gast. Zijn of haar rol bestaat uit de ontvangst en het in- en uitchecken van gasten, het informeren en behandelen van eventuele klachten.



Wanneer we kijken naar de gastvrijheidsbeleving van de gast, weten we, dat de tevredenheid vooral afhankelijk is van het al dan niet tegemoet komen aan de verwachtingen van die gast en deze zelfs te overtreffen. Een tweede aspect is het begrip 'keten'. Elke medewerker in het horecabedrijf vormt een schakel in die keten. De receptionist(e) is de meest voorkomende schakel in die keten. Jouw doen en laten heeft dus veel effect op de ervaren gastvrijheid

van de gast.

### Laat je gasten wat beleven !

Deze training is voor de receptionist(e) en heeft de doelstelling om de medewerker nog meer bewust te laten worden van zijn of haar rol in de keten en in de beleving van de gast en vaardigheden aan te leren om de gastvrijheidsbeleving te optimaliseren. Dit gebeurt aan de hand van het **leren lezen van de verwachtingen van de gast op basis van een viertal gedragsstijlen**.

Een tweede element in de training is het aanleren van vaardigheden op het gebied van verbale en non-verbale communicatie. Met name de gezichtsuitdrukking en houding, alsmede een zorgvuldige keuze in woordgebruik zijn hierbij belangrijk.

Natuurlijk doet iedereen er alles aan om klachten te voorkomen. Toch gebeurt het wel eens dat er een klacht is. Een derde element in de training is daarom een professionele afhandeling van klachten. Als vierde element wordt gewerkt aan het herkennen van en inspelen op koopsignalen.

Behalve baliecontact heeft de receptionist(e) ook veelvuldig telefonisch contact met (potentiële) gasten. In de training neemt het gebruik van de telefoon dan ook een belangrijke plaats in. Er wordt geoefend met telefoonetiquette, stemgebruik, procedures (4-A model - Aanvang, Analyse, Actie, Afsluiting) en het herkennen van en inspelen op koopsignalen.

### Voor wie is deze training:

Deze training is voor receptionistes met enige tot veel ervaring die hun vaardigheden willen verdiepen en meer inzicht willen krijgen in het proces van gastvrijheidsbeleving. Je ontvangt een certificaat van deelname aan het eind van de training.

### Duur van deze training:

1 dag (van 9.30 tot 17.00 uur)

### Kosten voor deze training:

€ 195,- per persoon,



## Inschrijfformulier Professionalisering van de receptie

achternaam (bij getrouwde vrouw ook meisjesnaam vermelden)	
voorletters	
voornaam	
geboortedatum	
geslacht	man / vrouw
telefoonnummer	
e-mail	
functie	
vestiging	
voorkeursdatum training	

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

Dit formulier stuurt u aan:

Van der Valk Opleidingen  
T.a.v. de heer Frans Penson,  
Mauritslaan 65  
6129 EL Urmond

e-mail: [frans@stein.valk.com](mailto:frans@stein.valk.com)  
[info@vandervalkopleidingen.nl](mailto:info@vandervalkopleidingen.nl)

U kunt het formulier ook faxen:  
Faxnummer: 046 4269035