

[Home](#) - [Contract](#) - [Facilitaire dienstverlening](#) - [Gastgericht handelen/hospitality](#)

## Gastgericht handelen/hospitality

---

### Inhoud

- Klant-/gastgericht handelen
- Proactief reageren
- Cursist kan zijn facilitaire zintuig inzetten en voorvallen verhelpen.
- Zicht krijgen op de effecten van het eigen gedrag binnen de beroepssituatie en hier vanuit bewust constructief communiceren
- Bewustwording van rol als ambassadeur in de beeldvorming van de organisatie: zo zijn onze manieren (missie en waarden)
- Zorgdragen voor de juiste ambiance in de organisatie
- Denken, handelen en communiceren mede vanuit het perspectief van de klant/gast
- Op correcte wijze afhandelen van klachten

### Doel

De facilitair medewerker straalt zichtbaar plezier uit naar de gasten en zal deze op een klantvriendelijke, gastvrije en deskundige wijze benaderen.

### Toelatingseisen

Een speciale vooropleiding is niet vereist. Wel is een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift gewenst.

### Praktische info

Deze scholing vindt incompany plaats. Vooraf wordt een analyse gemaakt van de werkzaamheden waardoor de lesstof goed aansluit op de huidige en toekomstige situatie binnen de organisatie.

### Lesdata

In overleg en bij voldoende aanmeldingen.

### Certificering

#### Vragen of opmerkingen?

- De heer J. Vogel, 06 469 44 276
- Mevrouw S. van Hulten - Hoetink, 06 506 82 881

---

### Aanmelden

**Duur**

2 dagen van 8 uur

**Kosten**

Op aanvraag

**Cursusinhoud**

cursus