

Wat levert 'See me' op?

Door deze stapsgewijze aanpak, verzekert u zichzelf ervan dat hospitality zich binnen uw organisatie manifesteert als onmisbare tool om uw doelstellingen te behalen. Door hospitality in te richten vanuit uw eigen normen, waarden en doelstellingen en deze vervolgens door te vertalen naar de personal experience van uw gasten, raakt u hospitality in de kern. 'See me' verhoogt dan ook zienderogen de beleving van uw gasten én medewerkers, en dat ziet u terug in:

- Meer interactie met gasten en bezoekers
- Verhoging van het werkplezier
- Mond-tot-mond reclame
- Stijging van de klanttevredenheid
- En daarmee een bijdrage aan uw organisatiedoelstellingen

Met eigen ogen zien wat 'See me' u kan opleveren? We brengen u graag in contact met opdrachtgevers die u al voorgingen en 'See me' succesvol implementeerden.

Meer dienstverlening van Yask?

Yask ontwikkelt vanuit de behoefte van de markt. Trends en ontwikkelingen zijn de inspiratiebron voor waardevolle facilitaire innovatie. Zo ontstonden onder andere de volgende diensten, waar we u graag over bij praten:

- Rating- en reviewplatform maakt facilitaire dienstverlening persoonlijk
- Safety Register toetst of uw huisvesting en dienstverlening aan de laatste regels voldoet
- Facility App maakt het leven makkelijk
- Facility Review brengt de waarde van het facilitair management in kaart
- En nog veel meer, zoals een voorspellend Dashboard.

Nieuwsgierig naar de hospitality 'See me' aanpak of één van de andere diensten? Vraag uw contactpersoon bij Yask om meer informatie of neem contact met ons op via:

Karoline de Koning
+31 (0)10 288 93 77 en info@yask.nl

www.yask.nl

'See me'
Hospitality vanuit de kern van uw organisatie

'SEE ME': HOSPITALITY VANUIT DE KERN VAN UW ORGANISATIE

Het is één van de belangrijkste en tegelijkertijd meest platgeslagen trends in de facilitaire wereld: **hospitality**. Toch is **hospitality** dé sleutel naar een hogere medewerkers- en klanttevredenheid en daarmee naar hogere productiviteit en meer omzet. Mits u **hospitality** zo implementeert dat het aansluit op de waarden, ambities en doelstellingen van de organisatie.

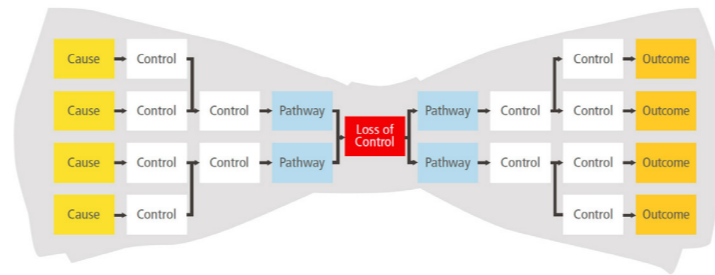
"Hospitality heeft voor ieder type organisatie een andere betekenis. Een hotel wil haar gasten een warm thuisgevoel bieden, terwijl het voor een werkgever veel relevanter is zich te richten op een comfortabele, productieve, veilige of gezonde werkplek, zodat zijn medewerkers prettiger werken en daardoor beter presteren. Dat vraagt om een andere facilitaire benadering."

Karoline de Koning, Trendmatcher Yask



See me: concreet stappenplan voor hospitality

Yask heeft een methodiek ontwikkeld om hospitality een bijdrage te laten leveren aan het realiseren van uw organisatie-doelstellingen. We noemen deze methodiek 'See me'. Met 'See me' maken we stap voor stap met u de vertaalslag van de ambities van uw organisatie naar de concrete, praktische invulling van hospitality in uw organisatie. Uw doelstellingen, normen, waarden en bedrijfsvisie vormen namelijk het uitgangspunt voor de beleving die u uw gasten wil meegeven. Zodra we gezamenlijk deze basis hebben bepaald, werken we naar een concreet stappenplan om hospitality als een natuurlijk patroon in uw organisatie en handelen te verweven.



In de linker helft van deze 'Bow tie', wordt de wow-beleving gemaakt. In de rechter helft, de nazorgfase, verleng of versterk je de wow-beleving: je wilt deze tenslotte zo lang mogelijk laten duren.

Stap voor stap naar een wow-beleving:

1. Doelstellingen, normen, waarden en bedrijfsvisie in kaart brengen
2. Personal experience van uw gasten vastleggen: welke fasen doorlopen zij bij het gebruikmaken van uw dienstverlening?
3. Bepalen in welke fase welke vorm van hospitality gewenst is
4. Medewerkers, partners en leveranciers trainen
5. Meten en borgen
6. Doorontwikkelen

Training facilitair team

Belangrijkste voorwaarde voor het creëren van een wow-beleving zijn medewerkers, leveranciers en partners die handelen vanuit uw bedrijfsvisie, uw identiteit. Yask ondersteunt uw facilitair team met (gedrags)training, maakt de rollen van de diverse partijen inzichtelijk, stelt KPI's op en richt de samenwerking zo in dat de werkwijze van het facilitair team eveneens bijdraagt aan uw doelstellingen.

Metten, borgen en blijven ontwikkelen

Na implementatie van alle concrete acties, blijft het zaak te monitoren. Yask heeft hiervoor diverse methoden, zoals de mystery visit, een klant- en medewerkertevredenheidsonderzoek, social mediamonitoring om meningen te polsen, en meer. Yask heeft bovendien een aantal praktische tools, van neuro linguïstisch programmeren tot profiling, die uw team op scherp zet en waarmee u uw medewerkers blijft prikkelen om de ogen open te houden voor vernieuwing en het verbeteren van het hospitalitylevel in uw organisatie.



"'See me' zorgt ervoor dat uw gasten zich 'gezien' en welkom voelen in hun totale beleving."