

Wat betekent hospitality nou echt?

Onderschat het niet!



U wilt wat met gastvrijheid. Maar wat? En hoe? Vragen of de receptioniste wat vriendelijker wil doen? Dat is niet voldoende, zegt Puck Wilbers, senior adviseur bij HTC Advies en Atir. HTC Advies en Atir zijn actief als specialistisch adviesbureau in de wereld van eten, drinken, slapen, schoonmaken en beleven.

TEKST ESTHER VAN DER STEEN | FOTOGRAFIE SHUTTERSTOCK / BIKERIDERLONDON

'Hospitality wordt onderschat. Je bent pas gastvrij als het écht in je cultuur zit'

Hospitality lijkt ineens een trend te zijn, maar het is veel meer dan dat. Het is een verandering van het DNA van een organisatie en de bedrijfscultuur. Iedereen, van de directie tot schoonmaker, ondergaat die verandering,' zegt Puck Wilbers. Zij adviseert organisaties die doeltreffend hospitality willen toepassen in hun bedrijf en begeleidt dit traject van a tot z. Maar daar gebruikt ze geen kant-en-klaar concept voor. 'Dat zou ook te makkelijk zijn. Elk bedrijf is uniek, je kunt daarom niet één plan voor alle bedrijven schrijven.'

'Een kant-en-klaar concept zou te makkelijk zijn'

Hoe hospitality vertaald wordt, is zelfs afhankelijk van een positie in een organisatie. 'Als je aan directieleden of aan schoonmaakmedewerkers vraagt wat hospitality betekent, krijg je heel verschillende antwoorden.'

'Hospitality lijkt ineens een trend te zijn, het is veel meer dan dat'

Bij schoonmaakmedewerkers zal het vooral gaan om praktische zaken. Bij de directie is het vooral een visie die bepaald moet worden. Het is heel belangrijk om eerst de definitie van hospitality goed vast te stellen en het dan pas te vertalen naar elke laag in het bedrijf', zegt Wilbers.

Klankbordgroep

'Voor ons als externe partij is het gemakkelijker om de heersende gewoonten te herkennen. We kunnen goed de vinger op de zere plek leggen en kansen herkennen als het gaat om klantgerichtheid. Een belangrijk deel van de implementatie van een hospitalitytraject bestaat uit bewust-

wording en gedragsverandering. Als facilitair manager kun je dicht bij de mensen staan, maar er is niet altijd acceptatie op de werkvloer. Van een externe coach of adviseur worden bevindingen gemakkelijker aangenomen', zegt Wilbers.

Ze werkt graag samen met een klankbordgroep. Deze groep bestaat uit personen uit verschillende lagen van de organisatie: van directieleden tot bijvoorbeeld schoonmaakmedewerkers. 'Door te werken met een klankbordgroep worden alle lagen actief verbonden en kunnen alle lagen bevestigd worden. Een manier om te ontdekken wat hospitality voor een organisatie kan betekenen, kan met behulp van bedrijfsbezoeken. Wilbers gaat dan met de



klankbordgroep bij andere bedrijven kijken om geïnspireerd te raken door de aanpak maar ook om het effect te ervaren. De precieze invulling van de meetbare doelen, kan erg variëren. 'Zo wil bijvoorbeeld een ziekenhuis dat personeelsleden niet meer voor de deur parkeren. Bezoekers moeten juist zo dicht mogelijk bij de ingang kunnen parkeren. Het is in zo'n geval belangrijk dat je elkaar scherp houdt en kan aanspreken als dat nodig is. Stel dat er toch een chirurg de auto vlakbij de entree

parkeert, dan moet iemand hem of haar hierop kunnen attenderen. Daarom is het heel belangrijk dat iedereen de visie en de doelstelling snapt, deelt en erachter staat.'

Misvattingen

Wat is de grootste misvatting over hospitality? Wilbers: 'Hospitality wordt onderschat. Je bent pas gastvrij als het écht in je cultuur zit. Dat duurt even. Je moet daarvoor extra dingen leren en doen. Het is geen keurslijf waar je iemand in moet duwen; het gaat erom hoe je het doet, de manier waarop je met je mensen en de

omgeving omgaat. Er bestaat geen verkeerde manier, zolang de intentie goed is. Hoewel, soms kan het ook niet, zoals met bepaalde autoriteiten. In een gevangenis is een bewuste afstand juist heel belangrijk.' Dus wat is hospitality nou precies? 'Hospitality is een synoniem voor gastvrijheid en hoe je die gastvrijheid vertaalt, wordt bepaald door de cultuur, de omgeving en een persoon of bedrijf. Denk alleen maar aan het verschil tussen Groningers en Brabanders of Nederlanders of Turken. Of wat dacht je van een advocatenkantoor of een bungalowpark? Zoals ik al zei: elk bedrijf is uniek! ■



'Hospitality wordt onderschat. Je bent pas gastvrij als het écht in je cultuur zit. Dat duurt even. Je moet daarvoor extra dingen leren en doen. Het is geen keurslijf waar je iemand in moet duwen.'

Puck Wilbers