RANDVOORWAARDEN

Hoe kunnen wij een hoger gastvrijheidsniveau creëren binnen onze organisatie? Deze vraag kreeg ik van een zorginstelling met circa duizend medewerkers. In eerste instantie werd gedacht aan een training. Maar voor een succesvolle inbedding is meer nodig dan alleen een training. De randvoorwaarden zijn essentieel voor het welslagen van een verandering; in dit geval gastvrijheid.

We hebben daarbij in eerste instantie een stuurgroep ingesteld om gastvrijheid te definiëren. Wat wordt verstaan onder gastvrijheid? Wat is de huidige situatie? En wat de gewenste? Hoe komen we tot die gewenste situatie? Er is een visie bepaald en er zijn vijf gastvrijheidswaarden opgesteld. Vervolgens is de vertaalslag gemaakt wat dit betekent voor het dagelijks gedrag van de medewerkers en leidinggevenden. Op basis daarvan is de inhoud van de training ontworpen. Kortom maatwerk.

Voorwaarde voor succes zijn de randvoorwaarden en deze zijn stapsgewijs doorlopen en ingevuld. Gebeurt dit niet dan is het risico aanwezig dat het volgende credo geldt: we doen een training ,we drinken een glas, doen een plas en alles bleef zoals het was. De tien belangrijkste randvoorwaarden:

1. Het werving- en selectiebeleid is aangepast en mensen worden geworven op onder meer de vaardigheid gastvrijheid.
2. De jaarbeoordelingsgesprekken zijn niet alleen taakgericht maar ook gericht op gastvrijheid.
3. Medewerkers zijn betrokken bij de ontwikkeling van gastvrijheid. Daarmee is betrokkenheid gecreëerd. Daarmee is de valkuil die weerstand heet getackeld.
4. Er is een training voor leidinggevenden ontwikkeld hoe zij het beste gastvrijheid kunnen inbedden in hun team en het besef van voorbeeldgedrag. De rol van leidinggevende is cruciaal.
5. Er is een communicatieplan opgesteld. Op allerlei manieren worden de gastvrijheidswaarden zichtbaar gemaakt binnen de organisatie, bijvoorbeeld via het personeelsblad.
6. Er zijn mysteryquestbezoeken gepland.
7. Er zijn medewerkerstevredenheidsonderzoeken om de tevredenheid te verbeteren. Het volgende principe geldt namelijk: als de medewerkerstevredenheid met 10 procent stijgt, neemt de klantentevredenheid met 15 procent toe.
8. Nadruk is gelegd op nieuwe vormen van belonen zoals aandacht om succesmomenten te vieren en het leren geven van complimenten.
9. Ten bate van mensen met persoonlijke blokkades is coaching ingezet.
10. Er is een programma opgesteld van verdiepings- en verbredingtrainingen.

Na twee maanden training was er al een zichtbare verandering waarneembaar. Nu na zes maanden zijn de resultaten op allerlei fronten zichtbaar. De samenwerking onderling is beter, er wordt efficiënter gewerkt, men heeft meer plezier, er is minder ziekteverzuim en bovenal ervaren gasten meer gastvrijheid en meer positieve belevingen.

Frank Rekers
frank.rekers@4human.nl

Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemanagement en gastvrijheid.