

rOsa's Gouden Regels

Dit zijn onze basisafspraken die we met elkaar in de Hostmanship workshops hebben benoemd. Door iets extra's te doen (zie hostmanship tip) zorg ik ervoor dat mijn gast zich welkom voelt!

1. Ik begroet als eerste mijn gasten en collega's, ik maak oogcontact en glimlach

Hostmanship tip: Ik vraag naar iemands vakantie, kind, of nieuwe baan. Ik geef een compliment.

2. Ik blijf beleefd

Hostmanship tip: De gast blijft de gast en ik zal, ongeacht de situatie, de gast altijd correct behandelen en te woord staan. Ik toon begrip voor zijn situatie.

3. Ik ben behulpzaam

Hostmanship tip: Ik neem het initiatief en geef hulp of advies zonder dat de gast hierom hoeft te vragen.

4. Ik heb kennis van ons product

Hostmanship tip: Ik weet wat ik aanbied en speel daarmee in op de wensen van de gast. Ik ken mijn gast en bied, daar waar mogelijk, een alternatief aan.

5. Ik en mijn werkplek zien er altijd op en top uit.

Hostmanship tip: Ik zorg dat als een gast iets knoeit, ik dat snel opruim en een nieuw product haal.

Als rOsa's staan wij voor hostmanship. Ik sta open voor elke verbetering om de gast het gevoel te geven écht welkom te zijn in ons restaurant.

rOsa's

