



NIEUW WERK

Gastheerschap

Mei 2017

oomt

Nieuwe taak: gastheerschap (1/2)

Aanleiding:

Door toenemende kwaliteit van voertuigen, toenemende prijsdruk etc. zijn de marges in de mobiliteitssector beperkt. Ook verandert het klantgedrag: minder (merk-)trouw, meer kopen op prijs, uitstelgedrag van reparatie & onderhoud, minder showroom bezoek, meer online oriëntatie etc. Dit brengt de noodzaak van het bieden van een optimale klantvriendelijke en persoonlijk ervaren benadering met zich mee.

Dit brengt ondernemerskeuzes met zich mee omtrent het inhuren van kennis, of juist het willen ontwikkelen van kennis bij bestaand personeel. Hierbij speelt mee hoe vaak de taak voorkomt in de werkzaamheden. Voor drukke dagen is het mogelijk om bij hospitality detacheerders gastheren / gastvrouwen in te huren.

Dit brengt ook keuzes voor vakmensen met zich mee, zoals: kan en wil ik deze taak ook uit kunnen oefenen?

Taakomschrijving:

Alle medewerkers die in contact komen met de klant, hebben een sleutelrol als het gaat om gastheerschap. Het Klantcontact heeft hierbij betrekking op zowel de receptie en verkoop als de werkplaats en gaat daarbij om het bieden van de ultieme klantbeleving gericht op het overtreffen van de behoeften en wensen van klanten. Weten wie je klant is, die persoon bij naam kennen, vriendelijk aanspreken, oprechte interesse tonen, belangeloos willen helpen, verwachtingen boven water krijgen en overtreffen, net dat ene stapje meer zetten, optimaal servicen etc. maken daar onderdeel van uit. Uiteindelijk gaat het erom, dat iedere medewerker die een talent voor gastheerschap heeft, het belang van de klant voorop stelt en de klant ook echt centraal stelt.

Taken:

- Klanten (gasten) ontvangen in het bedrijf
- Communiceren met, informeren en adviseren van klanten (face-to-face, telefonisch, online)
- Vastleggen van gegevens in systemen (klantgegevens, offertes, werkorders etc.)

Nieuwe taak: gastheerschap (2/2)

Vaardigheden:

Om deze taak te kunnen uitoefenen, moet de vakmens beschikken over de volgende vaardigheden:

- Klantvriendelijk
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Sociaal-communicatief vermogen om te anticiperen en attent reageren op signalen van klanten
- Goed ontwikkeld empathisch vermogen om zich te verplaatsen en in te leven in de situatie van anderen
- Stressbestendig om onder werkdruk bovenstaande vaardigheden in te kunnen blijven zetten
- Administratieve zaken nauwkeurig kunnen vastleggen

Talenten:

Om vakmensen met succes, gemak en plezier deze taak uit te laten oefenen helpt het als ze beschikken over de volgende talenten (o.b.v. Dewulf & Beschuyt):

Meetrekker: geniet ervan anderen te enthousiasmeren en te inspireren

Sfeervoeler: kan anderen goed "lezen" en aanvoelen

Samenbrenger: heeft een lage drempel om op mensen af te stappen en verbindt mensen graag met elkaar

Vertrouwing: kan anderen op gemak bij zich laten voelen, kan het verhaal tot leven laten komen

Beeldorganisator: ziet beelden voor ogen van hoe iets eruit gaat zien en gebruikt deze als een kompas op weg naar een resultaat

Waar te vinden:

De taak gastheerschap komt voor in alle sectoren waar klantcontact (B2B en B2C) plaatsvindt en in het bijzonder in de hospitality branche. Voor functies in de verkoop en de werkplaats zijn geen mbo-opleidingen die zich specifiek op gastheerschap richten. Wel kun je mensen voor een receptiefunctie vinden in de mbo opleidingen "Horeca" en "Toerisme & recreatie". Voorbeelden van opleidingen zijn: receptionist, informatiemedewerker, hospitality medewerker, recreatiemedewerker. Er zijn zeer veel bureaus die zich gespecialiseerd hebben in het verhuren van gastheren/vrouwen voor speciale gelegenheden zoals een actieweekend in de showroom. Voor functies in de verkoop en de werkplaats zijn geen gerichte mbo opleidingen die de taak gastheerschap in zich hebben. Commerciële aanbieders bieden wel cursussen en trainingen op dit vlak aan.

Opdrachtgever: OOMT
Waterveste 1A, Houten
Postbus 491, 3990 GG Houten
T (030) 63 54 019
E oomt@oomt.nl
I www.oomt.nl

Uitvoerder: Innovam
dr. Eric van 't Hof
drs. Bram Wolf
drs. Karin Ockhuysen

Datum: Mei 2017

© 2017 OOMT

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of worden openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, internet, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van OOMT. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.