



HOSTMANSHIP.NL[®]

DINSDAG 26 NOVEMBER 2019

WELCOME. EVERYONE. ALWAYS.

JEROEN VAN HATTUM

HOGER HOTEL MANAGEMENT MAASTRICHT

Partner Hostmanship Group

Bestuurslid wad500

Hoofd Tuinman

Gastheer

Wat maakt me blij?

Op reis gaan

Natuur

Verhalen

MENS & RESULTAATGERICHTE

PRAKTISCHE DOENER

JEROEN@HOSTMANSHIP.NL

MOB. 0647104040



AANDACHT MAAKT ALLES MOOIER



**ONZE BEHOEFTE
BIJ PRODUCTEN EN DIENSTEN
LIGGEN STEEDS MINDER OP HET
FUNCTIONELE VLAK EN STEEDS MEER
OP HET **EMOTIONELE** VLAK**



BETEKENIS ECONOMIE
SOCIALE MISSIE

DE WELKOME
WERELD





VERBINDING VANUIT:

WAARDEN

OPENHEID

MENSELIJKHEID



Spiran

designed by

PEOPLE PEOPLE

2013



DE KUNST MENSEN HET
GEVOEL TE GEVEN **WELKOM** TE ZIJN

WAAR BEGINT GASTVRIJHEID IN EEN ORGANISATIE



DE MISSIE



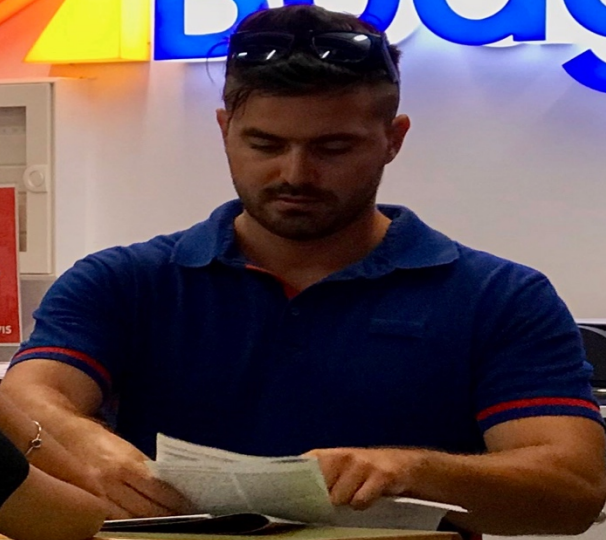
DE BEDOELING

AVIS

Budget

ASK ABOUT
OUR COMPLETE
PROTECTION
PACKAGE.

RELAX.
WITH FUEL
UP FRONT.





**WANNEER VOELDE JIJ JE VOOR HET LAATST
WELKOM?**



DE KUNST MENSEN HET
GEVOEL TE GEVEN **WELKOM** TE ZIJN

HOSTMANSHIP
is een HOUDING
een MINDSET



BEHANDEL DE ANDER ZOALS JEZELF
BEHANDELD WILT WORDEN!



BEHANDEL DE ANDER ZOALS DE
ANDER BEHANDELD WILT WORDEN!



A painting of a white dog lying on a light blue surface. To the right of the dog is a brown rectangular object, possibly a book or a box. Below the brown object is a red-bordered box with a polka-dot pattern. The background is a mix of light blue and green, suggesting an outdoor setting. The text "DAT JE KIJKT WIL NIET ZEGGEN DAT JE OOK ZIET" is written in white capital letters across the middle of the image, underlined.

DAT JE KIJKT WIL NIET ZEGGEN DAT JE OOK ZIET

WIJ GELOVEN
IN HET BELANG
VAN HET MAKEN VAN

ECHE VERBINDING





HET IS EEN
KEUZE

FREDDIE WIECZOREK



WAAR DRAAIT
HET OM BIJ
GASTVRIJHEID?

7

KEUZES



DE WIL OM DIENSTBAAR TE ZIJN



1.

HET GEHEEL ZIEN

2.





DIALOG

VOEREN

3.

4

VERANTWOORDELIJKHEID

NEMEN





KENNIS

HEBBEN & DELEN

5.

6.

COMPASSIE

TONEN



PLEZIER

MAKEN

7.



3

HOSTMANSHIP

NIVEAU'S VAN



VERWELKOM

GASTEN



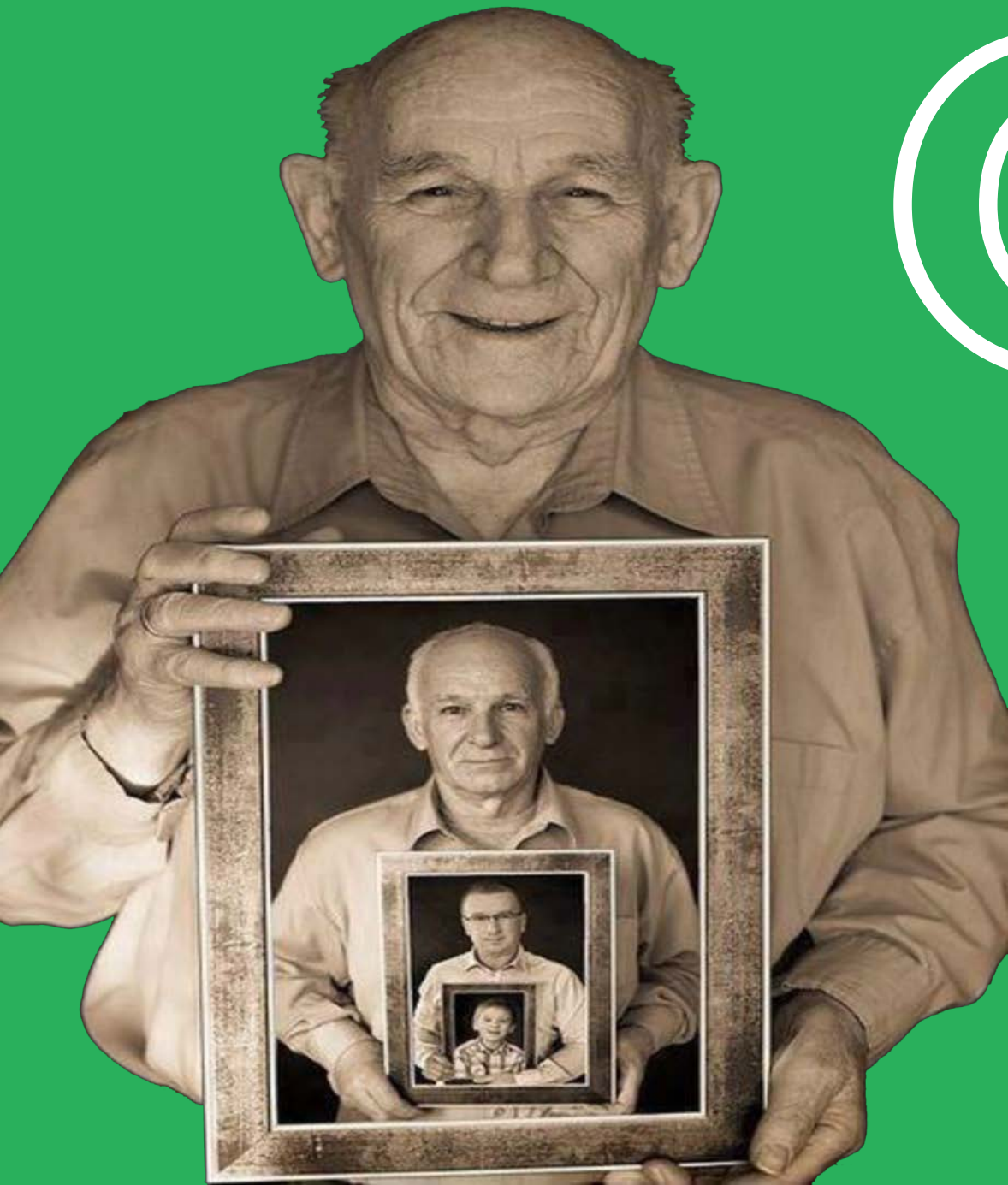
MISSE

JEZELF

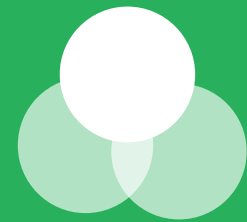
ELKAAR



HOSTMANSHIP.NL[®]
WELCOME. EVERYONE. ALWAYS.



ASTEN ZIJN:



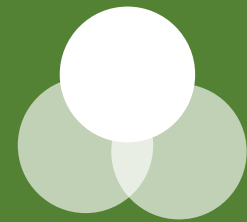
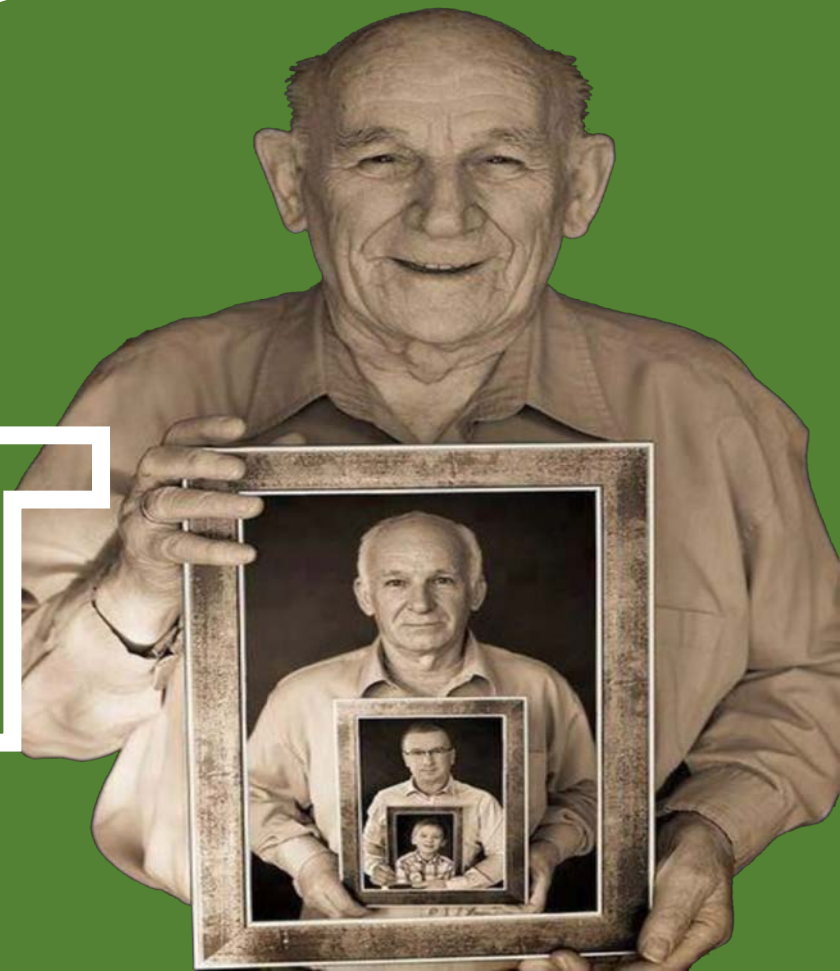
FUN & ZINGEVING

VERKOPERS

ONTWIKKELAARS

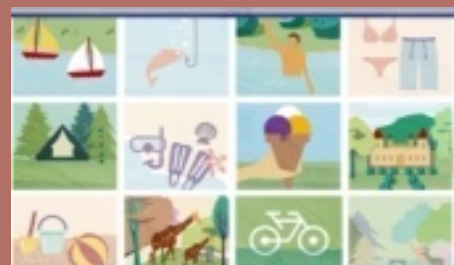
DE REIS

VAN DE GAST





DROMEN



ORIËNTEREN

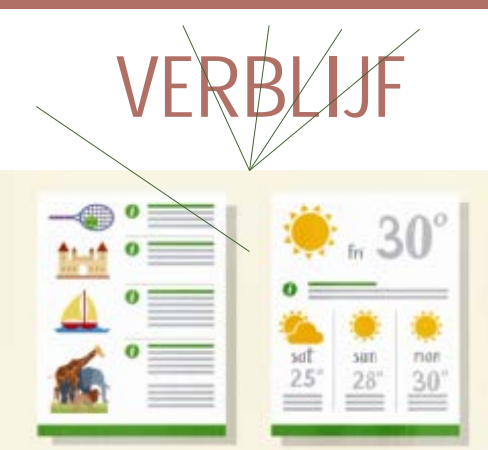


BOEKEN

DE GASTREIS



NAPRET



VERBLIJF



VOORPRET



A man and a woman in business attire are smiling and fist-bumping each other. The man is on the left, wearing a grey suit and blue tie. The woman is on the right, wearing a blue top. They are both smiling and looking at each other. The background is blurred, showing other people in a social setting.

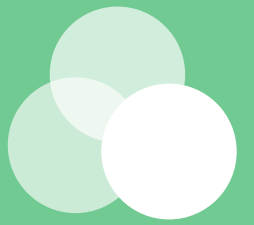
2

VERWELKOM

ELKAAR



HOSTMANSHIP.NL[®]
WELCOME. EVERYONE. ALWAYS.



HET MENS ZIJN

ONZE MISSIE

ONZE CULTUUR

WAARDEN & NORMEN = VEILIGHEID

HOUDING & GEDRAG

RITUELEN

LEIDERSCHAP &

FEEDBACK/FEEDFORWARD

PROCESSEN, STRUCTUREN &

SYSTEMEN



3.

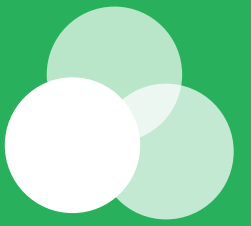
VERWELKOM

JEZELF



HOE WORD JIJ

WAKKER?



2. SOORTEN DAGEN

GRIJZE DAGEN





TURQUOISE DAGEN

EGO
SLAAP
ZORGEN
GEZONDHEID

STRESS
ANGST





SUCCES FACTOREN

DIT VAK
DRAAIT
OM
DETAILS



SUCCES FACTOREN



SELECTIE MEDEWERKERS

SUCCES
FACTOREN



ALGEMENE FOCUS VOOR DE KLANT

(customer-driven vs. cost-driven)

SUCCE
FACTOREN





MAAK

JE EIGEN

KLANTREIS

VERPLAATS JE IN DE KLANT



elke gast opnieuw, elke dag weer, elke wissel, altijd

KLACHTENBRIEVEN LEZEN





MAKE
FUN

GOED
GEDAAN

TOPPER

LEKKER
BEZIG

NICE

SUPER
LEUK



MEER
COMPLIMENTEN

A photograph of a rectangular wooden frame mounted on a white brick wall. Inside the frame, the text "WE LIKE YOU, TOO :)" is written in a bold, black, sans-serif font. The text is positioned in the upper left corner of the frame, leaving a significant amount of empty space to the right and bottom. A small green vine is visible in the top right corner of the frame.

**WE LIKE YOU,
TOO :)**


**MEER
COMPLIMENTEN**



OP ZOEK NAAR PAARSE KROKODILLEN



KLEUREENS
BUITEN
DE LIJNTJES



Aardig zijn kost niks

Bas Hoogland



HET PRINCIPE VAN
WEDERKERIGHEID

HOSTMANSHIP



BEGINT MET GEVEN:
EEN LACH
EEN LUISTEREND OOR
BEGRIJPT...

WEES NIET BANG OM IETS VAN JEZELF TE GEVEN
HET GROEIT VANZELF WEER AAN



jeroen@hostmanship.nl / M. 06-47104040