

## De kracht van een welkom

23-08-2020 11:00

**Hospitality is voor bedrijven belangrijk. Het betekent een gastvrijheid voor klanten en bezoekers. Dit houdt meer in dan een deurmat met welkom. Mensen moeten een goed gevoel hebben als ze een bedrijf bezoeken.**

### Welkom

In een goed restaurant is het gebruikelijk dat je jas wordt aangenomen bij binnenkomst, een tafel krijgt toegewezen en een aperitief van het huis krijgt. Een goede ontvangst zorgt simpelweg voor een welkom gevoel. Dit principe kan ook vertaald worden naar het bedrijfsleven.

### Ontvangst

Voor veel klanten, leveranciers of prospects is de eerste ontvangst en de gastvrijheid die zij ervaren essentieel voor de vorming van het imago van een bedrijf. Zorg bij de ontvangst van een klant voor een persoonlijke ontvangst; laat een klant niet aan zijn of haar lot over. Maak bijvoorbeeld een kort praatje en biedt een kop koffie of glas water aan. Laat de persoon niet te lang wachten op zijn of haar afspraak en biedt de persoon altijd een zitplaats aan.

### Inrichting

De inrichting van de ontvangstruimte moet voldoende ruim zijn voor de ontvangst van mensen. Een ruime tafel en comfortabele zitplekken zijn nodig om een goede ontvangst te kunnen bieden. Kleed de ruimte niet te zakelijk in. Planten en kunst vormen een belangrijke bijdrage aan het gevoel. Is er een riant buitenterras? Afhankelijk van het seizoen kan zo'n terras prima als ontvangstruimte dienen. Met een [lounge dining set met verstelbare tafel](#) verras je de klanten.

### Medewerkers

Er is een direct verband tussen medewerkers- en klanttevredenheid. Als een medewerker zich welkom voelt in een bedrijf of team, geeft de medewerker dat gevoel vanzelf door aan de gasten. Ga maar bij jezelf na: wanneer jij je niet gewaardeerd voelt, niet fijn samenwerkt met je collega's of niet de mogelijkheden krijgt om gastvrij te kunnen zijn, moet je continu de knop omzetten om je gast wél een goed gevoel te geven. Als de interne gastvrijheid onvoldoende aandacht krijgt, zal op de lange termijn de gastvrijheid voor gasten verminderen.

Gastvrijheid is de kunst om mensen welkom te laten voelen en het overtreffen van verwachtingen. Het streven naar een tevreden beleving zal meer rendement opleveren. De klant heeft een verhaal die het delen waard is. Door positieve mond-tot-mond reclame zal het imago sterker worden en nieuwe klanten opleveren.