# Draaiboek Workshop werkbegeleider

|  |  |
| --- | --- |
| *Organisatie* |  |
| *Doel bijeenkomst* | * Werkbegeleiders hebben inzicht in de begrippen gastvrijheid, gastgerichtheid en gastheerschap en zien hier het belang van in; * Werkbegeleiders zijn zich bewust van eigen rol als gastheer; * Werkbegeleiders weten wat de visie op gastvrijheid is in de eigen organisatie; * Werkbegeleiders weten hoe zij studenten in gastvrij gedrag begeleiden en beoordelen. |
| *Datum en tijd* |  |
| *Locatie* |  |

Materiaal:

* Post its
* Pennen
* Flap overs
* Stiften

Voorbereiden:

* PowerPoint presentatie goed doornemen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tijd | Wat? | Hoe? | Waarom? |
| 5 min | Opening en welkom |  |  |
| 5 min | Filmpje Lebbis kijken | Link:  <http://www.youtube.com/watch?v=SSgyDvnm4wQ> | Introductie; waar hebben we het hier met elkaar over? |
| 5 min | Gastvrij vs. Ongastvrij | Werkvorm:   * Deelnemers krijgen post its waarop ze zoveel mogelijk zaken noemen die wel of juist niet gastvrij zijn in hun organisatie * Ze plakken de post its op de flap over met ‘Gastvrij’ of op de flap over met ‘Ongastvrij’ | Voorkennis activeren |
| 15 min | Wat is gastvrijheid | Aan de hand van de PowerPoint presentatie delen we wat we verstaan onder gastvrijheid | Inzicht in de begrippen gastvrijheid, gastgerichtheid en gastheerschap |
| 10 min | Welke gasttypen hebben wij in de organisatie? | WERKVORM | Het formuleren van stereotypen gasten |
| 15 min | Hoe ga ik om met deze gasten? | Rollenspel   * Trainer speelt een gasttype uit en werkbegeleiders reageren op de situatie vanuit hun rol als zorgverlener.   UITWERKEN | Studenten moeten zich bewust zijn dat er verschillende gasten zijn en dat je daar op een gepaste manier op reageert. |
| 5 min | De reis van de gast | Opdracht voor na de training bespreken. Zie bijlage. |  |
| 5 min | Afronden |  |  |

# Opdracht – Door de ogen van de gast kijken

Één van de belangrijke vaardigheden van gastheerschap is door de ogen van de gast kijken. Wat ziet de gast? En ben jij je daarvan bewust? Want als we weten wat de gast ziet, weten we waar wij ons op moeten richten.

Doordat we al een tijd in de organisatie rond lopen, zijn dingen normaal geworden. Vallen de dingen ons minder op. Er ontstaat een blinde vlek. Om ervoor te zorgen dat deze blinde vlek zichtbaar wordt, ga je in de huid van de gast kruipen. Je gaat proberen te beleven wat een gast ervaart.

*Het doel van deze opdracht is om je bewust te maken van het perspectief van de gast; hoe kijkt de gast de organisatie in? Daarnaast leer je de reis van de gast kennen, en de daarbij behorende kritische servicemomenten.* Je maakt een analyse van de gastvrijheid op jouw afdeling.

* Bezoek als gast een restaurant, hotel, café of winkel. Ervaar de gastvrijheid en observeer de “eerste zeven seconden”, het gastheerschap, de ambiance en bekijk de processen en service. Bedenk wat je gastvrij en ongastvrij vond.
* Bezoek jouw organisatie. Dit begint thuis: op internet. Als je naar de organisatie toe rijdt, kijk je of de bewegwijzering duidelijk is. Hoe is de parkeerplaats? Loop naar de entree en loop een route door het gebouw. Neem alles in je op: de ambiance, de mensen en de service die geboden wordt. Let vooral op de eerste zeven seconden. Als je ergens in een wachtruimte of een zitje gaat zitten kun je goed observeren hoe medewerkers met jou en andere medewerkers/ gasten omgaan. Wat vond je gastvrij en wat ervaar je als ongastvrij?
* Bezoek de afdeling van een collega. Spreek van te voren af dat je elkaars afdeling gaat bezoeken. Hoe ervaar je als gast de afdeling? Wat doen ze goed? Welke tips zou je de afdeling geven? Deel je ervaring met je collega na afloop van je bezoek.
* Bezoek ook je eigen afdeling als gast. Hoe ervaar je de eigen afdeling als gast? Bedenk wat je wel en wat niet als gastvrij ervaren hebt. Deel je ervaring met je collega’s op de afdeling.