

Gastvrijheidstafel te Roosendaal op 20 november 2017 in Captains Cook

Deelnemers:

Erwin Heykamp	eigenaar Captains Cook
Rianne Sieben-Thomas	eigenaar Sieben Squash center(Sieben recreatie bv)
Ingrid Schreurs	floormanager Rabo Roosendaal
Inge van Aalst	directeur VVV Roosendaal
Tom Cats	voormalig maître Hotel de Draak Bergen op Zoom
Sylvia Torn	medewerker B&IS Roosendaal sylvia.torn@bisnis.nu
Jeroen Broos	Commercial Manager Out of Home bij LFE (wijngroothandel en –importeur)
Onno Rompa	medewerker Red Banana en Dutch Cowboys
Ferdie Olde Bijvank	voorzitter Gastvrijheidsgilde
Jac Wezenbeek	erelid Gastvrijheidsgilde

Reactie van Sylvia Torn:

“De verscheidenheid van deelnemers zorgde ervoor dat van alle kanten uit naar gastvrijheid werd gekeken. Niet alleen in horeca, detail- en groothandel maar ook online hebben bedrijven hiermee te maken. De reeds gemaakte conclusie die Ferdie Olde Bijvank al gaf dat een definitie van gastvrijheid moeilijk te geven is, bleek dan ook te kloppen. Wat voor de één de gewoonste zaak is kan voor een ander een heel speciaal gevoel geven.

Ik denk wel dat iedereen het ermee eens was dat de klant koning is ,of dit nu een fysieke klant is of een klant via digitale kanalen. De klantervaring waar de gastvrijheid het belangrijkste onderdeel is, is belangrijk voor ieder bedrijf. Het nadenken en vastleggen van richtlijnen voor gastvrijheid in je bedrijf is dan ook net zo belangrijk als je ondernemersplan en financieel plan.

De heerlijke lunch met interessante gesprekspartners die ook allemaal openstonden om met elkaar het fenomeen gastvrijheid te bespreken zal een ieder aan het denken gezet hebben over zijn/haar bedrijf en werkomgeving. Mij in ieder geval wel “

Kort verslag van Jac Wezenbeek:

Bij het voorstelrondje werd al duidelijk dat we een heel mooi gezelschap aan tafel hadden. Onno noemde zich : “leverancier van aandacht”.

Erwin zei door zijn bedrijfsfilosofie zo ver door te voeren bij zijn medewerkers: “ Wij kweken hier autisten”

Iemand noemde de term “klanthousiasme”

Belangrijke conclusie die boven kwam drijven was dat gastvrijheid geen eenrichtingsverkeer is maar een interactie!!

Al met al een zeer geslaagde sessie met heel leuke tafel.

Jac Wezenbeek, 24.11.17