



SERVICE, OPLEVELSER & VÆRTSKAB



ASNÆS & VANGSTRUP TEAMET

VORES VÆRDIGRUNDLAG



WHAT

Vores formål er at løfte Hotel- og Restaurationsbranchen til den anerkendelse den fortjener



HOW

Vi er nysgerrige og altid på udkig efter ekstraordinære løsninger for mennesker og forretning



WHY

Vi udvikler og leverer uddannelse til alle niveauer i vores branche

Service

***drejer sig om, at
bruge tiden
effektivt***



Oplevelser

***drejer sig om, at
bruge tiden
godt***

Søren Bechmann

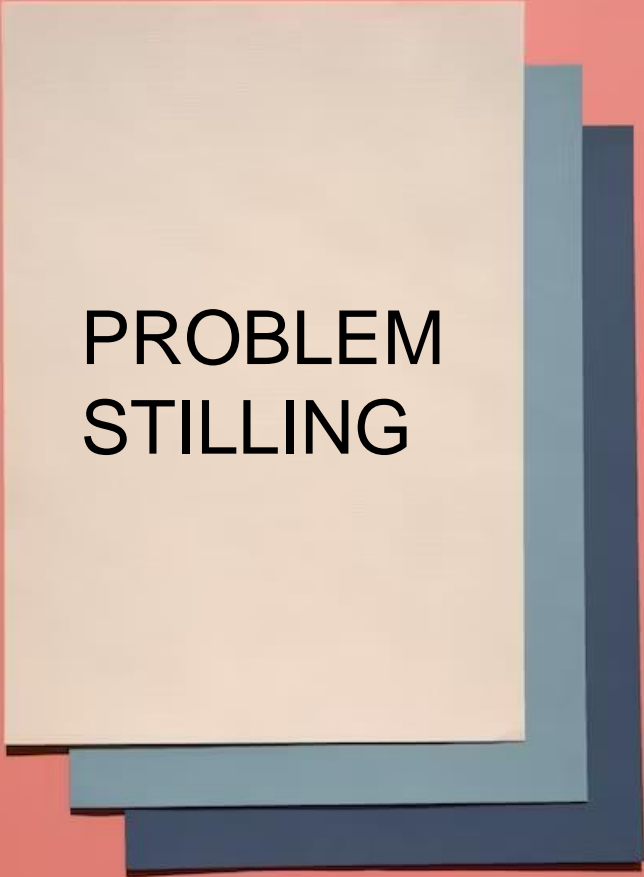
**DERFOR ER MIN MISSION I DAG, AT
I SKAL FØLE AT JERES TID ER
BRUGT GODT...**

SPARRING MED KON-KOLLEGAER PÅ
PRAKSISNÆR PROBLEMSTILLING

RELEVANT VIDEN TIL HVERDAGEN

NPS FEEDBACK

SPARRING



PROBLEMSTILLING:

HVORDAN KAN VI OPTIMERE SPARRING & NETVÆRK PÅ TVÆRS AF KON-KOLLEGAER?

- Inspirationsture
- Online forum
- Ugens glædesspreder
- Dele viden om booking system (evt. oplyst på DKBS side, hvem der har hvilket system)
- ERFA møder gennem DKBS

PROBLEMSTILLING:

HVORDAN KAN VI INKORPORERE ESG RAPPORTERING PÅ BEDSTR VIS I ORGANISATIONEN?

- Synlighed
- Konkurrence element mellem afdelinger
- Uddannelse og kompetence udvikling
- ESG ambassadører

PROBLEMSTILLING:

HVORDAN TILTRÆKKER VI FLERE NYE KRÆFTER TIL BRANCHEN?

- Via relevant uddannelse
- ”Klasse adaption”
- Lønnet praktik forløb
- Tage elever ind inkl. Studietur
- Prioritere job-messer

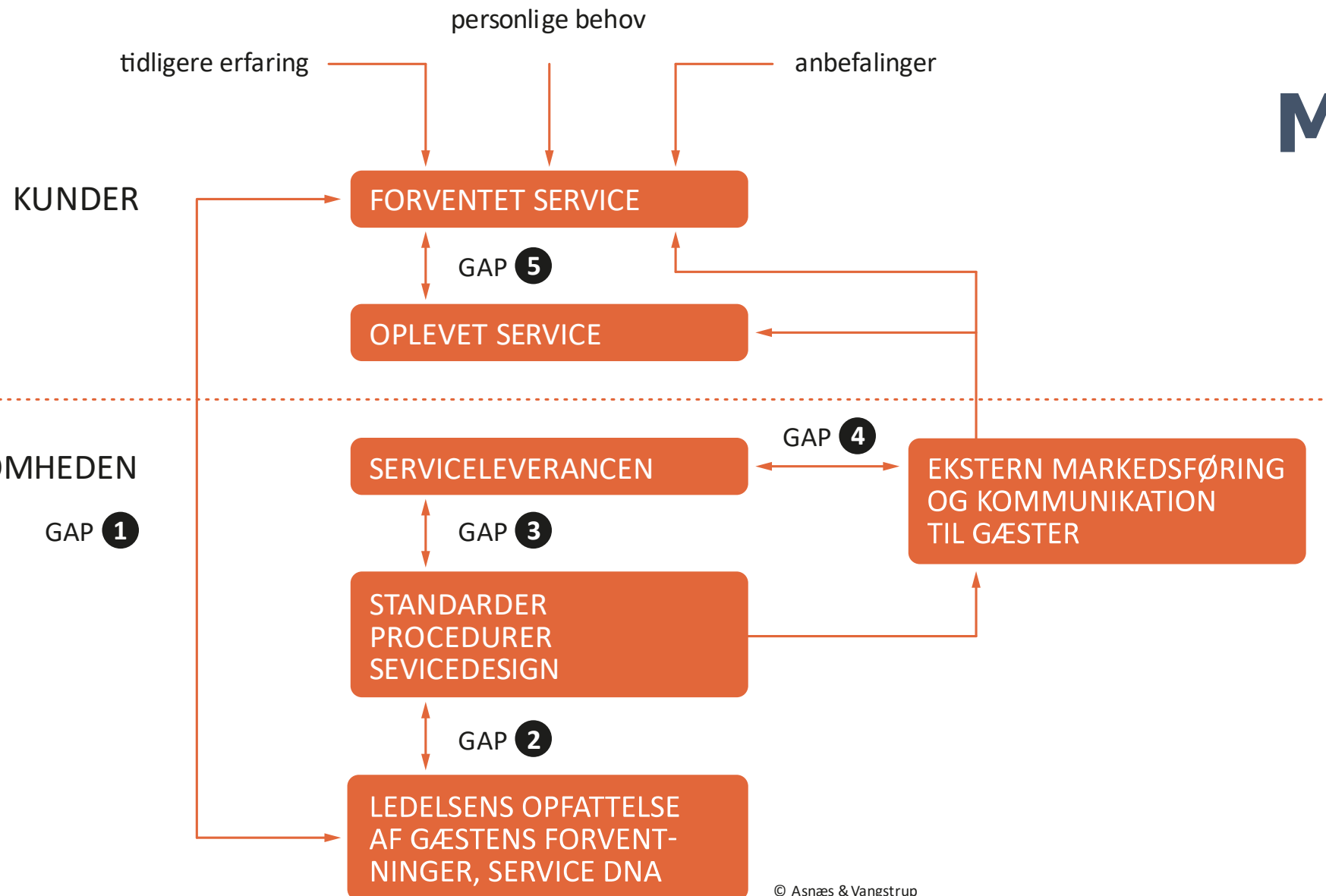
RELEVANT VIDEN TIL HVERDAGEN

**STRATEGISK ANSVAR FOR
GÆSTEREJSEN**

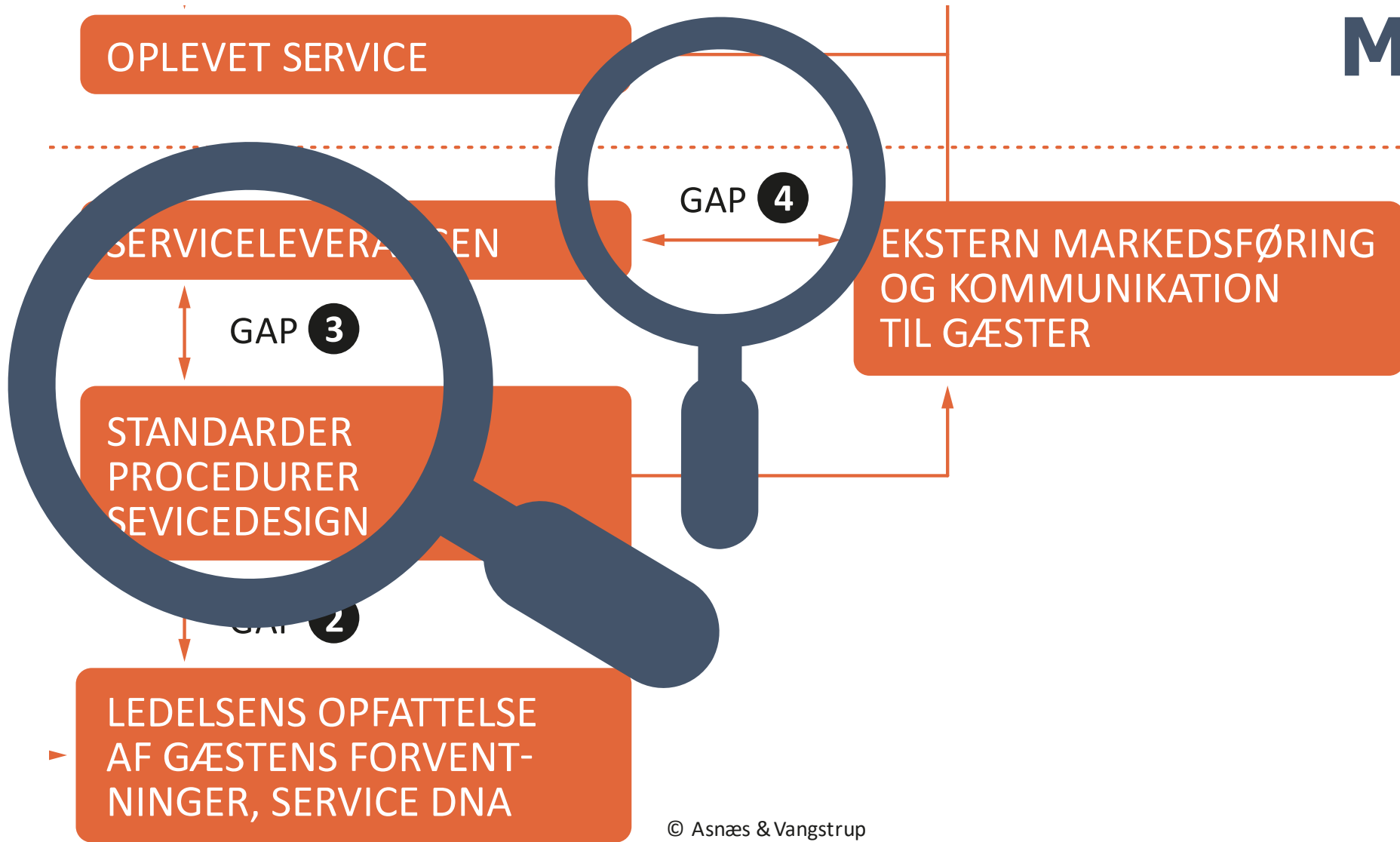
VS.

REAL LIFE

5-GAP MODELLEN

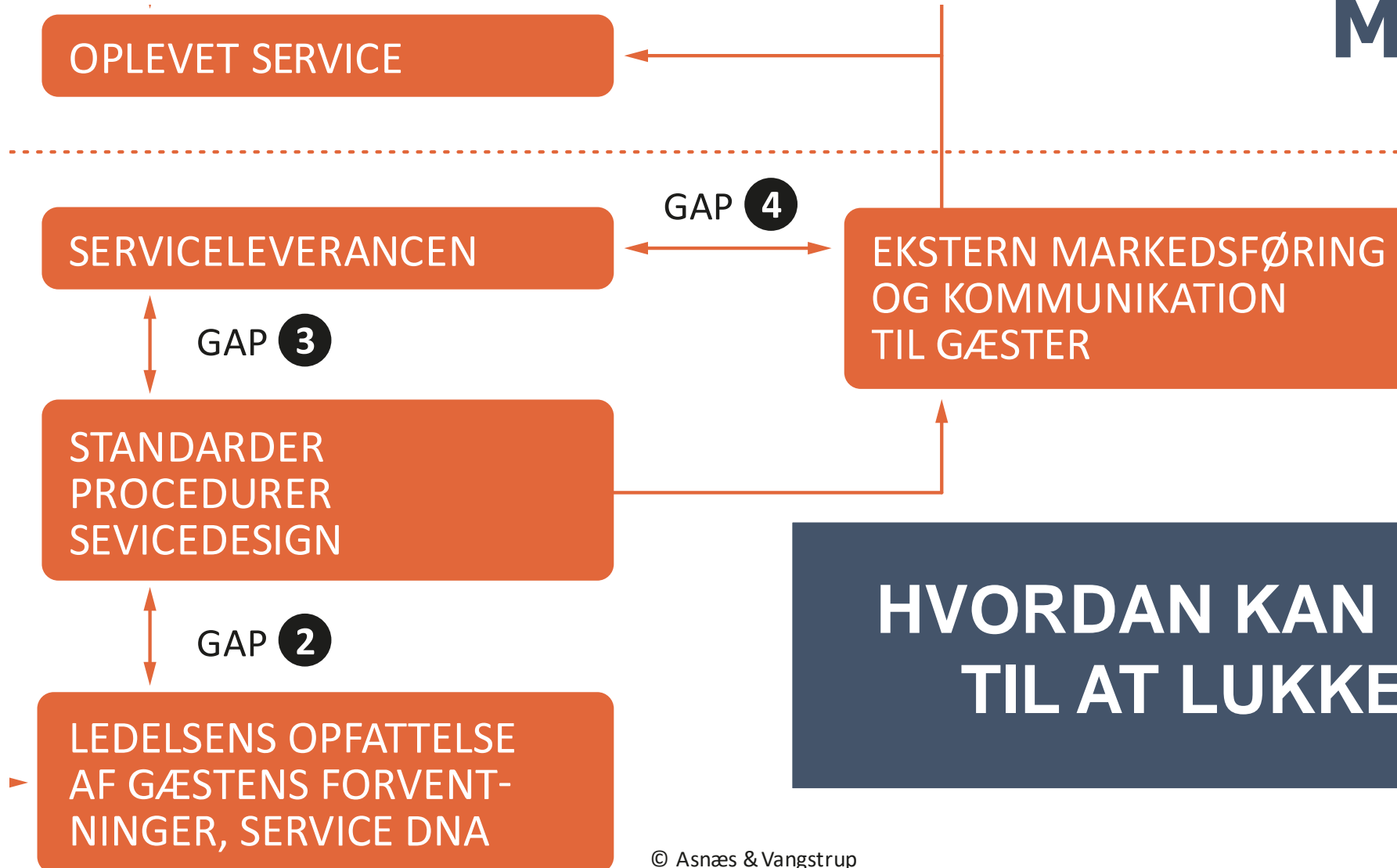


5 -GAP MODELLEN



© Asnæs & Vangstrup

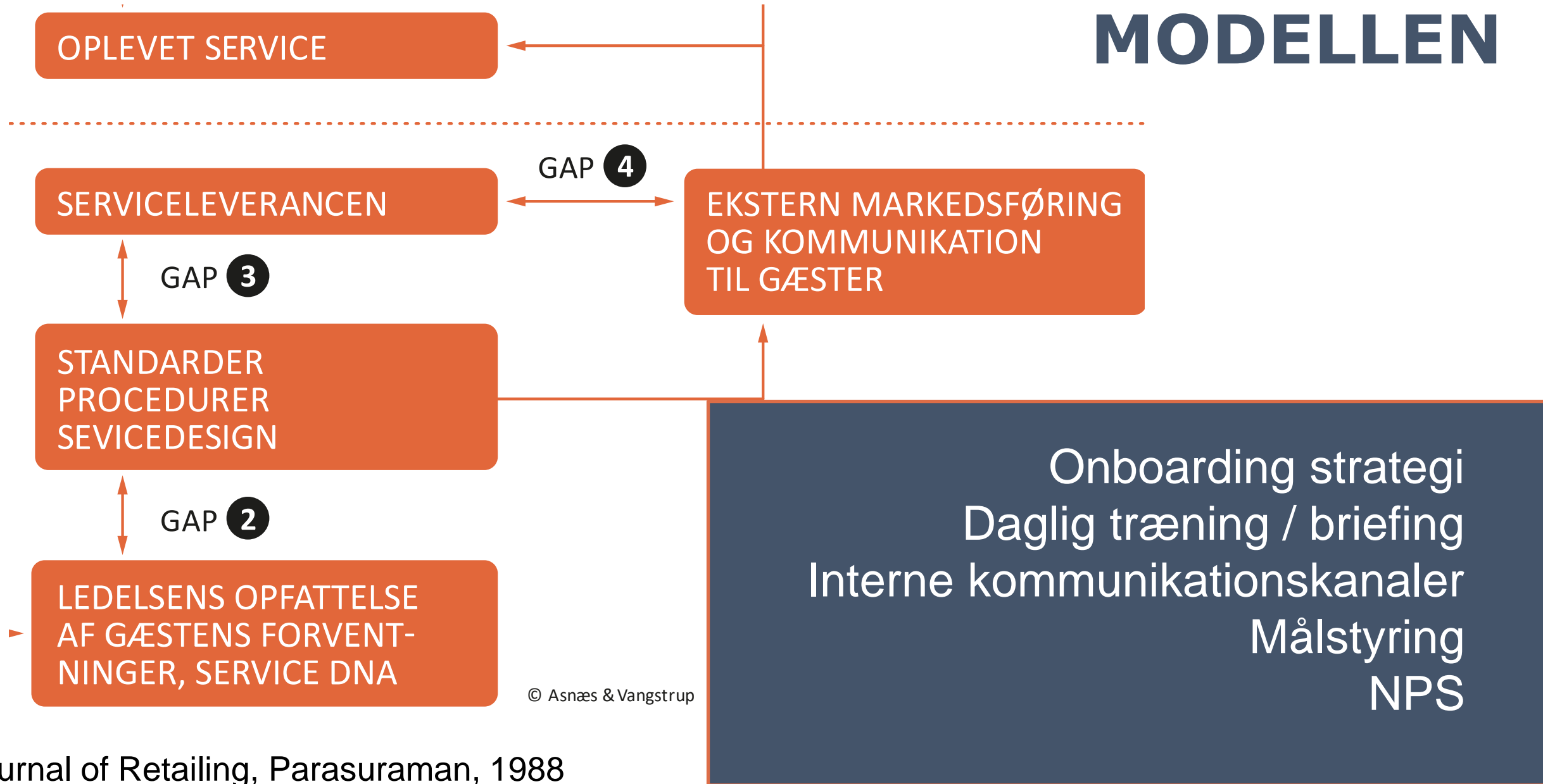
5 -GAP MODELLEN



**HVORDAN KAN I BIDRAGE
TIL AT LUKKE GAPS?**

© Asnæs & Vangstrup

5 -GAP MODELLEN





RELEVANT VIDEN TIL HVERDAGEN

**STRATEGISK ANSVAR FOR
GÆSTEREJSEN**

VS.

REAL LIFE

...vi sætter en ære i at levere
kvalitet i alt...

... vi fokuserer på ordentlighed...

...vi viser tillid, nærvær...

... vi er modige...

... vi tilbyder dig dit andet hjem

...vi yder en service, man kun tør drømme om

Spis med god samvittighed

Vi går den ekstra mil for vores gæster

Mange flotte ord,
sætninger, mål, løfter...
men hvad betyder det
egentligt i praksis...?

...vi sætter en ære i at levere
kvalitet i alt...

...vi viser t

hed...

Hvad er adfærden bag?

Spis

an kun tør drømme om

den ekstra mil for vores gæster

Booking - adfærd

Konferencetjener - adfærd

Salg - adfærd

Vi sætter en ære i
at levere kvalitet...

FORVENTNINGSAFSTEMNING

- Lytter til gæstens behov.
- SIKKER RETNINGSLINIER FOR KVALITET (pøbelkkk!)
- TRÆNING AF PERSONALE
- MØDEKOMMENTER
- KENDE SIN BEGRÆNSNING
- ord+handling passe sammen
- ØKOLOGISK, FAIR TRADE kaffe

Vi fokuserer
På ordentlighed

- TALER PRÆT MED HINANDEN INTERENT
- TALER PRÆT OM ARBEJDSPLACEN
- TALER MEG HINANDEN OG IKKE OM HINANDEN
- TAG ANSVAR OG PERSKAB - OGSÅ FOR DER GODE TONE/UDTRYK I VORES OMGIVELSER
- 3-meter regel
-

Vi går den
ekstra mil
for vores gæster

Booking/Salg → give sparring til et udvalgte de dommer gæsterne har til jeres arrangement
og sikre de kommer i mål.

B/S Vi tager løbske ud til gæsterne 😊

Booking: STÅ KLAR MED EN WITDEVAND TIL KURSUSLEDER SOM HAR LØBET TRÆNET

RECEPTION: MADPÅNNE/BANAN, VAND TIL KURSUSLEDER DER HAR LÅNGET HJEM

VELKOMSTBREV OG LILLE GAVE TIL KURSUSLEDEREN. VÆR

VARNS OVERBROUING TIL ALLE GÆSTER (POPCORN
ISBAR)

- LEVERE MERE END DET APTAUTE.

Vi yder en
Service man
kun tør drømme
Om!

*Vi mødes alle gæster med et smil & en personlig
velkomst

Personlig service
- lytter til hvert behov

MØD GÆSTERNE HVOR DE ER

~~Personlig service~~ ?
Chokolade på hovedpude

Afdrætte humørens behov for den bliver tilfreds.

Vi er Modige

- BOOKING: SPØRG EFTER NY FORRETNING "hvordan skal booking være"
- BOOKING: UDFØRELSESEN + TRIV NÅGDE NYT
- TJENER: ØNSKER I AT TILKØBE DESSERT Tør tage beslutninger + stå ved hvem vi er
- BOOKING: VEGETARISKE DAG
- tør udfordre gæsten til et andet set-up for konferencen. De vil få et bedre udbytte.
- Vi Tør godt udfordre Føjl -vi kan sige nej til ZABAT
- Beder om NPS besvarelser

TAK FOR
ALLE
JERES
GODE
BIDRAG

**STRATEGISK ANSVAR FOR
GÆSTEREJSEN**

VS.

NPS FEEDBACK

BAGGRUNDSVIDEN

7 % point stigning i
NPS = 1 % point
stigning i overskud

Gæsternes vigtigste
kontaktpunkt "booking" &
"morgenmad"

Ambassadører anbefaler jer
til 4 andre – kritikere
fortæller om jer til **16 andre**

LÆS NPS FEEDBACKEN OG FIND DE SIMPLE LØSNINGER

**(...DE LAVT HÆNGENDE FRUGTER,
SOM DU KAN HANDLE PÅ)**

**LÆS NPS FEEDBACKEN
OG FIND DE**

Fokuser på feedback fremfor tallet

**(... HÆNGENDE FRUGTER,
SOM DU KAN HANDLE PÅ)**

5

Gardinerne evnede ikke at holde lyset ude. Det syntes jeg var irriterende

8

Boede 2 nætter og bestilte rengøring i receptionen (det stod der man skulle). Men der blev ikke gjort rent

2

Bliver faktureret for morgenbuffet men der var for få gæster til det, fik udleveret en tallerken efter noget ventetid

3

Der manglede desværre en toiletdør på værelset. Det var lidt en udfordring. Resten var ok, men lidt skuffet over det med døren.

6

Dejlig mad og spa oplevelse.

Værelset var fugtigt og der var indtørret blodplet på stolen ved skrivebordet og en indtørret blodplet på det grønne sengetæppe. Plastic gardiner er no-go. Personalet var flinke

HVOR ER UDFORDRINGEN?

- VORES STRATEGI
- VORES INTERNE PROCESSER
- VORES KOMMUNIKATION
- VORES SERVICELØFTE

**SÅ HVAD KAN VI GØRE
FOR AT TAGE ANSVAR FOR
STRATEGIEN?**

NPS ANSVARLIG PR. AFDELING

TAVLEMØDE MED FOKUS PÅ NPS FEEDBACK

TRÆNING I FÆLLES BIDRAG TIL AT LUKKE GAPS

FYSIK & DIGITAL GÆSTEREJSE GENNEMGANG



**Oplevelser
drejer sig om, at
bruge tiden
godt**

Kahoot!

<https://create.kahoot.it/share/sambo-a-v-quiz/5d78b86e-931a-4467-a5f6-8abdf9b5eccd>

SERVICE, OPLEVELSER & VÆRTSKAB UDDANNELSE

Efterår 2024

12. september (virtuel undervisning, kl. 9-11)

25. september (fysisk undervisning)

26. september (fysisk undervisning)

3. oktober (virtuel undervisning, kl. 9-11)

10. oktober (**virtuel eksamen/afslutningspræsentation, 30. min**)



marielouise@asnaes-vangstrup.dk

21 25 59 13

