



**Blueegg**

HOSPITALITY TRAINING

RESTAURANT SUNNDAYS

EMOTIONELE INTELLIGENTIE | TEAM BUILDING | GASTVRIJHEID

## WAAROM?

Dagmar en Ellen, eigenaren van Sunndays, zijn duidelijk als het gaat om de reden voor de training; "We willen groeien als organisatie!". Niet stilstaan maar ons blijven ontwikkelen om zo de kwaliteit van onze service optimaal te laten aansluiten bij onze gasten. De gastbeleving staat centraal in hun ondernemerschap.

## Spiegel

De behoefte was om tijdens het programma inzichten te krijgen over de actuele situatie. Een spiegel laten voorhouden als het gaat om de gastbeleving en hun leiderschap. Hoe effectief sturen wij onze mensen aan? Hoe doen we het als team?

## Mens

Uiteindelijk gaat het natuurlijk om de mensen. Het team Sunndays wil zich nog verder ontwikkelen in het contact maken met hun gasten. En een ander belangrijk aspect... contact met met elkaar in het team.

Een nog betere samenwerking, communicatie en betrokkenheid. Emotionele intelligentie speelt hierbij een belangrijke rol. In het trainingsprogramma is veel aandacht geweest voor bovenstaande aspecten. Verderop leest u de uiteindelijke resultaten.



## TEAM SUNNDAYS

Begin 2016 komen wij als Blueegg in gesprek met de eigenaren van restaurant Sunndays. Onderwerp van het gesprek is een training gastvrijheid. Sunndays ligt centraal in het centrum van Valkenburg, aan de voet van een historisch kasteel—ruïne. Met een mooi terras dat bekend is in Valkenburg vanwege de ligging, de kwaliteit, de goede service en de meeste zon-uren van de stad. In deze mooie omgeving gaat ons gesprek over de positieve ontwikkeling die Sunndays heeft doorgemaakt. Ook de moeilijkheden die ze als ondernemers ondervinden worden besproken. Ze willen als ondernemers heel graag groeien met een team dat in staat is om hun gasten een optimale beleving in hun restaurant te bieden. Emotionele intelligentie speelt een zeer belangrijke rol als het gaat om succesvol zijn in een functie in de hospitality sector. Meerdere onderzoeken hebben dit aangetoond en ook het verband tussen emotionele intelligentie en leiderschap is wetenschappelijk aangetoond. (informatie: [sixseconds.org](http://sixseconds.org)). We hebben als Blueegg samen met Sunndays een maatwerk programma opgezet waarin EQ een belangrijke rol speelt. Verder hebben we onze expertise op het gebied van gastvrijheid en lichaamstaal voor hospitality ingezet gedurende het trainingsprogramma. Op de volgende pagina's kunt u lezen welke modules er in het programma zijn opgenomen en wat de uiteindelijke resultaten zijn geweest.

*Positieve effecten van training zijn zichtbaar en voelbaar.....*





## Het programma

Het programma begon met een *Mystery Visit* en onze bevindingen zijn meegenomen in twee trainingen gericht op gastvrijheid. In deze trainingen is er veel aandacht voor *non-verbale communicatie*. Kennis van lichaamstaal verhoogt immers de emotionele intelligentie bij mensen. Als je weet wat de betekenis is van lichaamshoudingen, bij jezelf, je collega's en gasten, kun je daar effectiever op reageren. Ook helpt het je om te ontdekken welke houdingen in je voordeel werken en welke niet. Zo is de fenomenale eerste indruk in hospitality een essentieel moment om gasten het gevoel van "Ik ben welkom" te geven. In de trainingen hebben we met het team specifieke houdingen voor hospitality behandeld. Iedereen heeft uiteindelijk zijn/haar eigen plan van aanpak gemaakt en is hier mee aan de slag gegaan. Een ander belangrijk onderdeel gedurende de trainingen was het complimenteren. Complimenten geven, heeft een positief effect op mensen en toch doen wij het veel te weinig.

## INGREDIËNTEN programma

Het programma is opgebouwd uit een aantal ingrediënten.

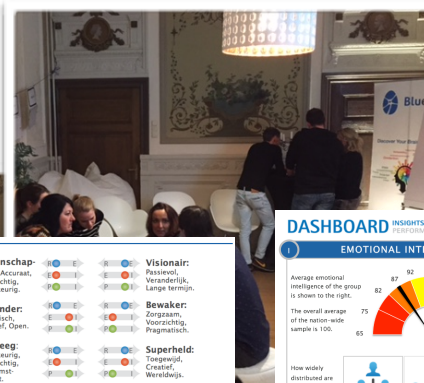
- **Gastvrijheid training**
- **Lichaamstaal voor Hospitality**
- **Team Building**
- **Emotionele Intelligentie**

Gastvrijheid- Bluegg heeft veel expertise op het gebied van gastvrijheid. Voor verschillende organisaties hebben we een Gastvrijheid Training Academy opgezet. O.a. BBB-Academy en Groenrijk Academy

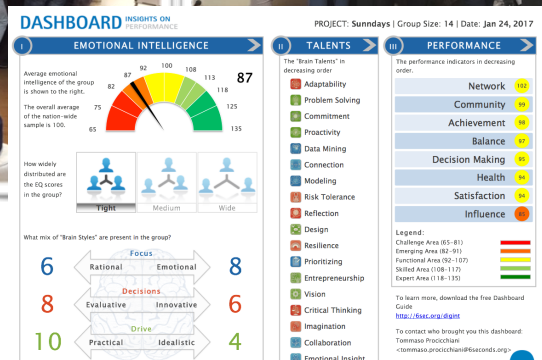
Lichaamstaal voor Hospitality- Bluegg is Leading Partner van het Centrum voor Lichaamstaal. Onze expertise op het gebied van lichaamstaal integreren we in onze trainingsprogramma's.

Emotionele Intelligentie- Bluegg is Preferred Partner van Six Seconds - The Emotional Intelligence Network. We zijn geaccrediteerd om EQ-assessments op individueel, team en organisatie niveau in te zetten.

In de twee vervolgssessies zijn we ons gaan richten op het team. In een teambuilding sessie hebben we gebruik gemaakt van ons *EQ Team Dashboard*. Elke teamlid krijgt zijn/haar eigen "Brein Profiel" en "Brein Talenten". Deze breinprofielen helpen de deelnemers om meer inzichten te krijgen in zichzelf en hun collega's. Dit versterkt de onderlinge communicatie en het begrip voor elkaars reacties en/of beslissingen. Door het inzetten van het *EQ Team Dashboard* heeft Sunndays haar talenten ontdekt en de punten waar nog ontwikkelingen mogelijk zijn. Met de "Brein Talenten" profielen worden de 18 belangrijkste talenten voor de toekomst in kaart gebracht. Voor Sunndays waren deze toptalenten o.a. aanpassingsvermogen en probleemoplossend. Met een inspirerende oefening vol FUN heeft het team de succes bepalende factoren voor Sunndays helder weten te krijgen. Welke factoren gaan er voor zorgen dat wij als Sunndays onze gasten optimaal kunnen bedienen. Deze factoren hebben we gekoppeld aan de talenten die reeds aanwezig zijn in het team. Met deze inzichten is het team weer aan de slag gegaan.



|  |  |
|--|--|
| <b>Wetenschap:</b><br>Accuraat,<br>Voorzichtig,<br>Nauwkeurig.     | <b>Visionair:</b><br>Risicovol,<br>Veranderlijk,<br>Lange termijn. |
| <b>Uitvinder:</b><br>Analytisch,<br>Creatief, Open.                | <b>Bewaker:</b><br>Zorgzaam,<br>Voorzichtig,<br>Pragmatisch.       |
| <b>Strateg:</b><br>Nauwkeurig,<br>Voorzichtig,<br>Toekomstgericht. | <b>Superheld:</b><br>Toegewijd,<br>Creatief,<br>Wereldwijd.        |
| <b>Bezorger:</b><br>Taakgericht,<br>Productief,<br>Praktisch.      | <b>Wijze:</b><br>Zorgzaam,<br>Beschermend,<br>Trots.               |



Bluegg



# HOSPITALITY TRAINING

## RESTAURANT SUNNDAYS

EMOTIONELE INTELLIGENTIE | TEAM BUILDING | GASTVRIJHEID



De resultaten van onze samenwerking met Sunndays zijn zeer positief. Een *omzetstijging van 25%*! Een geweldig resultaat gerealiseerd door de mensen van Sunndays. Met de inzet van hun talenten, enthousiasme, betrokkenheid, en deskundigheid zorgen zij voor een unieke gastbeleving waardoor gasten graag bij hun (terug)komen en ambassadeurs worden. Dagmar en Ellen gaan nu verder want stilstaan is geen optie. Het vervolgtraject is al gepland. We gaan een *EQ- Leiderschap Assessment* afnemen met daaraan gekoppeld een individueel leiderschapsprogramma. Borging van de huidige ontwikkelingen is belangrijk en zij willen graag hun leiderschap vaardigheden verbeteren om hun team optimaal te ondersteunen en helpen.



### Sunndays

Berkelstraat 21 6301 CB  
Valkenburg a/d Geul  
Nederland  
[www.sunndays.nl](http://www.sunndays.nl)

### Bluegg

Severenstraat 202 6225AH  
Maastricht Nederland  
[www.bluegg.nl](http://www.bluegg.nl)  
[dennis@bluegg.nl](mailto:dennis@bluegg.nl)



## RESULTATEN

*“Ons blijven ontwikkelen om zo de kwaliteit van onze service optimaal te laten aansluiten bij onze gasten.”* Dit was wat Dagmar en Ellen graag wilden bereiken. Daar zijn we met zijn allen in geslaagd! De gastwaarderingen zijn positief. De recensies op Facebook, tripadvisor etc.. bevestigen dit. Ook geven de gasten veel lovende woorden terug aan de gastheren en gastvrouwen van Sunndays. De onderlinge verstandhouding onder de teamleden is uitstekend. Ze houden rekening met elkaar en complimenteren elkaar veel meer.

## BETROKKENHEID

De betrokkenheid is ook duidelijk versterkt. Het enthousiasme en de sfeer in het team zijn verbeterd. Mensen voelen en uiten de betrokkenheid en er is meer ownership ontstaan bij de medewerkers. Ook Dagmar en Ellen geven aan dat ze persoonlijk gegroeid zijn en dat ze hier zowel zakelijk als privé voordeel aan hebben.

## OMZET

Restaurant Sunndays heeft in het afgelopen jaar meer gasten mogen ontvangen. Er is duidelijke groei te zien in het aantal gasten die vaker terugkomen (loyaliteit groei).

Uiteindelijk heeft dit geleid tot een omzetstijging van +25%!