



Het  
geheim  
van

**gast**  
**vrij**  
**heid**

Laura de la Mar

© 2019 Gastvrijheid in Bedrijf

Titel	Het geheim van gastvrijheid
ISBN	9789492723413
Druk	1e druk 2019
NUR	801
Bisac	BUS081000 BUSINESS & ECONOMICS / Industries / Hospitality, Travel & Tourism
Trefwoorden	gastvrijheid, hospitality, beleving, klanttevredenheid, klantbeleving, gast, gastheerschap
Auteur	Laura de la Mar
Vormgeving	Gerdien Beernink
Tekstcorrectie	Rien Wisse
Fotografie	Suzan Alberts, Adobe Stock
Boekproductie	Het Boekenschap

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Ondanks alle aan de samenstelling van dit boek bestede zorg kan noch de uitgever, noch de auteur aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die het gevolg is van enige fout in deze uitgave.

De uitgever heeft getracht alle rechthebbenden te achterhalen. Indien iemand meent als rechthebbende in aanmerking te komen, kan hij of zij zich tot de uitgever wenden.

{ Het  
geheim  
van }


**gast**  
vrij  
heid

Laura de la Mar



# Inhoud

Van harte welkom	7
<b>1.</b> Wat is gastvrijheid voor jou?	13
<b>2.</b> De psychologie van gastvrijheid	21
<b>3.</b> Start je eigen fanclub	39
<b>4.</b> Gastvrijheid vergroot passie, plezier en positieve energie	51
<b>5.</b> Het geheim van gastvrije bedrijven	61
<b>6.</b> Gastpsychologie	71
<b>7.</b> De reis van de gast	95
<b>8.</b> Niveaus van beleving	107
<b>9.</b> Het managen van verwachtingen	123
<b>10.</b> Belevingskillers	137
<b>11.</b> Belevingsversterkers	147
<b>12.</b> Excellent gastheerschap	167
<b>13.</b> Gastvrij met emotionele intelligentie	185
<b>14.</b> Gastvrijheid is een ketenprestatie	197
<b>15.</b> De spanningsvelden van gastvrijheid	205
<b>16.</b> Durf jij de uitdaging aan?	225
<b>17.</b> Gastvrij leiderschap	235
Het geheim van gastvrijheid: vijftig inzichten	245
Inspiratiebronnen	251
Over Laura de la Mar	255

A close-up photograph of a person's hands holding a bright yellow magnifying glass. The person is wearing a brown, ribbed sweater. The background is a solid teal color. The magnifying glass is held in a way that its lens is centered over the text.

**Mensen vergeten  
wat je hebt gezegd,  
ze vergeten wat je  
hebt gedaan, maar  
ze vergeten nooit  
het gevoel dat je ze  
hebt gegeven.**

**Maya Angelou**

# Van harte welkom

*Word jij ook blij van gastvrijheid? Als gast of als gastgever? Dan is dit boek speciaal voor jou geschreven. De drive van gastvrije mensen fascineert mij mateloos. Met dit boek ga ik op zoek naar hun geheim. Zo hoop ik jou te inspireren nog gastvrijer te worden dan je al bent. Het is mijn droom om zo veel mogelijk mensen te infecteren met het gezonde gastvrijheidsvirus. Hopelijk ervaar je door dit boek bewuster wat gastvrijheid met jou en je omgeving doet en inspireert het je om je omgeving nog gastvrijer te maken. Dit boek is geschikt voor iedereen die weleens te gast is of in een dienstverlenend beroep werkt, ongeacht welke branche, of het een klein of groot bedrijf betreft en of je leidinggevend of leidingnemend bent.*

## **De competentie van de toekomst**

Hoe denk jij dat de toekomst eruit gaat zien? Grote kans dat automatisering, artificial intelligence, robots, drones en andere technologie steeds meer impact zullen hebben op ons dagelijks leven. Het comfortlevel zal stijgen aangezien computers onze auto's rijden, ons huis bedienen en weten waar we zin in hebben voordat we het zelf doorhebben. Grote kans dat onze

kinderen beroepen zullen uitoefenen die nu nog niet bestaan. Wat onderscheidt mensen dan nog van robots? Juist, ons mens-zijn door onze emoties en gevoelens.

Hoe meer mensen verscholen zitten achter hun telefoon, hoe schaarser echte aandacht wordt. Hoe meer gestrest, prikkelbaar en overspannen het leven wordt, hoe groter de behoefte is om in het hier-en-nu te genieten van de omgang met oprecht vriendelijke mensen die aandacht hebben voor jou in plaats van een foto op sociale media. De behoefte aan echte aandacht zal alleen maar groeien in een vereenzamende digitale wereld. Een like op sociale media staat niet gelijk aan waardering in de echte wereld. Een échte like geef je door gastvrijheid: door er voor een ander te zijn, de ander te zien, te erkennen en te waarderen. Die diepere waardering is niet te digitaliseren. Alleen mensen kunnen deze memorabele vorm van waardering geven. Want ieder mens heeft behoefte aan echte aandacht en waardering. Daarom geloof ik dat gastvrijheid de competentie van de toekomst zal zijn. De arbeidsmarkt vraagt meer en meer om mensen die met passie werken en het verschil willen maken.

### **Gastvrijheid leer je niet uit een boekje**

Kennis en vaardigheden kun je iedereen aanleren. Karakter leer je niet. Dat heb je. Gastvrijheid wordt gedreven door je karakter. Enthousiasme, oprechte vriendelijkheid en interesse in de ander leer je een ander niet aan. Dat heb je en met de juiste motivatie kun je dat verder ontwikkelen. Je leert het dan ook niet uit een boekje; het is een kwestie van doen en continu ontwikkelen. Je kunt er zeker van zijn dat je met gastvrijheid als basis vandaag en in de toekomst het verschil maakt.

### **Gastvrije bedrijven zijn succesvoller**

Ook als je werkgever of leidinggevende bent, zal gastvrijheid bijdragen aan je succes. Gasten die zich welkom voelen komen graag terug en nemen hun vrienden en familie mee. Maar wat maakt dat leuke, gast-



vrije, enthousiaste en bekwame mensen bij jouw bedrijf willen werken? Gastvrije bedrijven hebben minder moeite om goede mensen te vinden en te houden. Daarnaast worden medewerkers in een gastvrije cultuur door hun omgeving gestimuleerd om goed voor gasten te zorgen. Wanneer werkgevers hun medewerkers gastvrij behandelen, geven die het gevoel door aan hun gasten.

### **Op naar een gastvrijere wereld**

Vanaf 2006 ben ik mij gaan specialiseren in het thema gastvrijheid. Ik heb bedrijven in allerlei bedrijfstakken mogen helpen door te adviseren, trainen, coachen, observeren en presenteren, en deel graag deze kennis en ervaringen in dit boek. Het is mijn missie en die van mijn collega's bij Gastvrijheid in Bedrijf om de wereld een stukje gastvrijer te maken. In 2012 schreef ik met John Hokkeling het boek *Mood Maker: het ontwikkelen van gastvrijheid*, dat veel managers heeft geholpen om gastvrijheid op de agenda van bedrijven te krijgen. Met mijn nieuwe boek dat je nu leest, hoop ik een grotere doelgroep dan alleen managers aan te spreken om de praktische toepassing en de kracht van hartelijkheid te ervaren.

**Van kraamkamer tot crematorium: alles in het leven waar gastcontact is, is door gastvrijheid verbonden.** – *Ilse de Krosse*

### **Medewerkers maken het verschil**

Het zijn de medewerkers die een bedrijf gastvrij en succesvol maken. Ik walg daarom van termen als 'lagere niveaus' en 'lager opgeleid'. Managers hebben misschien langer in de schoolbanken gezeten, maar kunnen nog heel veel leren van de toppers die ik elke dag ontmoet. Op de werkvloer: *that's where the magic happens*. Door het boek heen lees je diverse verhalen en interviews met gastheren die mij inspireren. Ze zijn zelf niet perfect en de bedrijven waar ze werken zullen niet iedere gast een topbeleving geven. Maar één ding hebben ze gemeen: ze doen

hun uiterste best om de ander zich welkom te laten voelen en vallen daarom op. Het zijn geen directeuren of hoge piefen, maar de mensen die elke dag het verschil maken in het contact met gasten. De interviews hebben mijn ogen geopend en mij een verdiepende kijk gegeven op gastvrijheid. Opvallend is dat ze allemaal dezelfde antwoorden geven op de vraag wat ze inspireert om gastvrij te zijn. Ben je al nieuwsgierig? Je vindt de verhalen tussen de hoofdstukken door. Je leest ook persoonlijke verhalen van mijn collega's van Gastvrijheid in Bedrijf.

### **Achter elke open deur hangt een spiegel**

Dit boek staat vol open deuren. Gastvrijheid is dan ook geen raketwetenschap, maar eigenlijk heel normaal en niet zo ingewikkeld. Dit boek maakt je vooral weer bewust van de duizend details die het verschil maken in de beleving van je gast. Misschien haalt het oude inzichten weer eens naar boven of laat het je op een andere manier naar alledaagse zaken kijken. Ik pretendeer dan ook niet nieuwe inzichten of een wetenschappelijke onderbouwing te presenteren. Ben jij toevallig onderzoeker en wil je helpen om de stellingen te checken? Dan kom ik graag in contact met jou!

Dit boek wordt waardevol voor je als je er iets mee gaat doen. Lees het alsof je in een spiegel kijkt. Kijk open-minded naar jezelf en je omgeving, en ontdek je kwaliteiten en aandachtspunten. We hebben allemaal goede én slechte dagen. Vooral op die slechte dagen kan gastvrijheid een uitdaging én uitkomst zijn. Ik leer nog elke dag en heb nog veel te leren om een goede gastvrouw te zijn. Hoe scherper je naar jezelf en alledaagse zaken gaat kijken, hoe meer het boek van waarde zal zijn in jouw succesverhaal. Laat de inhoud je inspireren om te experimenteren met je gastvrijheid. Door het boek heen staan vragen en invulvelden. Schrijf hier jouw antwoorden. Aan het einde van het boek vind je een aantal challenges: uitdagingen om aan de slag te gaan met de principes. Ervaar hoe je met 5 procent meer aandacht voor kleine details nog succesvoller zult worden.

Achter elke open deur hangt misschien wel een spiegel. Durf jij erin te kijken?

### **Niet zo ingewikkeld**

Met dit boek wil ik zo veel mogelijk mensen bereiken. Daarom zijn managementtaal en ingewikkelde taal achterwege gebleven. In dit boek vind je ook weinig modellen, theorieën en schema's. De werkelijkheid is zelden in een afbeelding te vatten. Om dit boek prettig leesbaar te maken, gebruik ik voor bepaalde woorden de mannelijke (sekseneutrale) vorm. Maar als je over een 'gastheer' leest, geldt dit natuurlijk ook voor alle gastvrouwen.

In dit boek ontdek je waarom het gevaarlijk is om te zeggen dat je gastvrij bent. Of jij gastvrij bent, wordt namelijk bepaald door de gast. Wanneer je in het boek over 'gastvrij zijn' leest, wordt hiermee bedoeld dat 'een gast het als gastvrij ervaart'.

### **Bedankt!**

Tot slot wil ik mijn trots en waardering uitspreken voor mijn geweldige collega's van Gastvrijheid in Bedrijf, die elke dag dit gedachtegoed uitdragen. Daarnaast wil ik iedereen bedanken die aan het boek heeft meegewerkt en meegedacht, met name de geïnterviewden: Djolly, Charlene, Frederiek, Hasan, Cyrille, Niels, Andres, Hans en Kees.

*Laura de la Mar*

**Gastvrijheid is  
je geholpen,  
gezien, gehoord  
en gewaardeerd  
voelen.**



# 1 | Wat is gastvrijheid voor jou?

*Wat is 'gastvrijheid' eigenlijk? Waarom is dat woord zo moeilijk te definiëren? In dit deel lees je er verschillende definities van. Dat prikkelt je om na te denken over de vraag wat gastvrijheid voor jou betekent.*

## **Niet zo simpel**

Vraag tien mensen wat gastvrijheid is en je krijgt tien verschillende antwoorden. 'Welkom', 'vriendelijk', 'persoonlijke aandacht' en 'gezelligheid' zijn veelgehoorde associaties. Alle antwoorden zijn goed. Gastvrijheid is namelijk een thema dat iedereen anders beleeft; een emotionele beleving die altijd positief geladen is. In de bovenstaande definities zie je dat gastvrijheid vooral een gevoel of beleving van een gast is. Zo veel mensen, zo veel wensen. De behoeften, voorkeuren en verwachtingen kunnen per gast verschillen. Twee gasten kunnen dezelfde ervaring totaal anders waarderen.

Welk beeld heb jij als je aan een gastvrije ervaring denkt? Er komen vast meteen herinneringen bij je naar boven: het kopje thee bij je moeder, dat restaurant waar je zo graag heen gaat,

een vakantie die in je geheugen gegrift staat. Het zijn positieve emoties die je weer ervaart, ook al is de situatie misschien wel lang geleden. Een ander kenmerk is dat je persoonlijke aandacht hebt ervaren. En dat kan zowel online als offline.

---

*Gulheid in het onthalen of herbergen van gasten. (Van Dale.)*

*Gastvrijheid is het gebruik gastvrij te zijn, en ook het gastvrij handelen zelf, dat wil zeggen het ontvangen en onderhouden van gasten, bezoekers of vreemdelingen, in vrijheid en goede wil. (Wikipedia.)*

*Eigenschap of situatie dat je hartelijk en gul bent in het ontvangen van gasten. (Kernerman Dictionaries.)*

*Gastvrijheid is het prettige, welkome gevoel dat de gast beleeft bij het contact met de gastheer en de dienst van het bedrijf. (Mood Maker, Hokkeling en De la Mar, 2012.)*

*Gastvrijheid betekent vreemden of gasten zich welkom, verzorgd, veilig en gewaardeerd laten voelen door het aanbieden van producten en diensten om hun fysieke en mentale welzijn te ondersteunen, waaronder: eten, drinken, hygiënische voorzieningen, onderdak, en vermaak voor de gasten en hun metgezellen. (Asli D.A. Tasci, Kelly J. Semrad, 2015.)*

---

### **Meer dan klantvriendelijk of klantgericht**

Gastvrijheid gaat verder dan klantvriendelijkheid en klantgerichtheid. Je bent niet per se gastvrij als je klantvriendelijk of klantgericht bent.

Klantvriendelijkheid is vriendelijk zijn, rekening houdend met en inspeland op de gevoelens en behoeften van de klant: de manier waarop je met klanten omgaat.

Klantgerichtheid is aandacht voor het gemak van de klant, het signaleren van en anticiperen op de wensen en behoeften van de klant. Klantgerichtheid vind je vaak terug in services, producten, diensten en processen. Het is er goed geregeld. Sydney Brouwer definieert klantgerichtheid in zijn boek *Klantgericht leiderschap* (leestip!) als “de mate waarin het belang van de klant meeweegt in alle beslissingen die dagelijks genomen worden binnen een organisatie”. Klantgerichtheid is vooral een strategie om je bedrijf in te richten door de klant centraal te stellen.

Klantvriendelijkheid of klantgerichtheid staat niet gelijk aan gastvrijheid. Waarom niet?

1. Met gastvrijheid laat je iemand zich gast voelen. Bij het woord ‘klant’ blijf je hangen op de transactie (lees: de euro’s) als resultaat.
2. Je kunt het bedrijf klantgericht organiseren zonder dat een klant het als gastvrij ervaart. Net zoals Máxima ontdekte dat ‘de Nederlander’ niet bestaat, zo bestaat ‘de klant’ of ‘de gast’ niet. Ieder individu is anders. Het gevaar van het vastleggen van de behoeften, wensen en voorkeuren van de gast en het wenselijke gedrag van de medewerker of het standaard(service)proces is dat je een deel van je gasten tevreden maakt.
3. Klantvriendelijkheid of klantgerichtheid is wat je geeft, gastvrijheid is wat de gast ervaart.
4. Ik kan een heel klantvriendelijke medewerker treffen, zonder dat ik die als gastvrij ervaar.
5. Gastvrijheid wordt bepaald door alle elementen: mensen, processen, diensten, producten én de ambiance (fysieke of digitale omgeving). Als je er één los van ziet, heb je niet het totale gastvrijheidsplaatje te pakken.

**Service is wat je geeft. Gastvrijheid is hoe je het laat voelen.** – *Clemens Schalkwijk*

Gastvrijheid gaat een stap verder dan klantvriendelijkheid en klantgerichtheid, maar kan niet zonder die twee. Als bedrijven zich blindstaren op klantgerichtheid en klantvriendelijkheid, missen ze een belangrijk onderdeel. Ze vervallen dan vaak tot het scripten van gewenst gedrag waardoor medewerkers zich gaan gedragen als robots. Ze meten dit 'gewenste gedrag' met mystery guests, en denken het met een redelijke score op klanttevredenheid goed te doen. Met een vinkje achter het project zijn ze klaar. Lukt het niet om de score te behalen, dan ligt het natuurlijk aan de overkritische klanten. Dit leidt zelfs tot manipulatie bij bijvoorbeeld autobedrijven. Bij de koop van een auto werd ik gevraagd of ik bij het klanttevredenheidsonderzoek minimaal een 9 wilde scoren. Uiteraard met een fles wijn als bedankje. De buitenlandse importeur zou bij een lagere score voor problemen zorgen.

### **Gastvrijheid is overal**

Waar je ook bent, gastvrijheid is overal. Thuis, op je werk, in de winkel en bij de huisarts. Hoewel we vaak direct denken aan de horeca, is gastvrijheid mogelijk in elke branche en elk beroep. Je vervult elke dag wisselend de rol van gast of gastheer. Overal waar je in contact staat met mensen, is er een kans op een gastvrijheidsbeleving. Helaas heeft nog niet iedereen door dat kleine gastvrije gebaren een groot effect kunnen hebben.

**Met 5 procent meer moeite creëer je  
50 procent meer effect.**

Per afdeling of bedrijf zal het verschillen welke beleving je aan een gast wilt geven. Zo streven goede gastheren in de horeca of leisure ernaar om gasten blij te maken, zodat die graag weer terugkomen. In de zorg hoop je dat mensen zo snel mogelijk weer beter naar huis gaan en door hun goede gezondheid niet meer terug hoeven te komen. Een gastvrije verpleegkundige streeft ernaar dat patiënten zich gehoord, gezien, serieus genomen en in vertrouwde handen voelen. Als verzekeringsadviseur



wil je vooral een gevoel van vertrouwen creëren. De beleving die je aan je gast wilt geven kan dus per branche, bedrijf en functie verschillen.

### **Gastheerschap is je eerste beroep**

Jij bent uiteraard een topprofessional in jouw vak. Dat noemen we vakmanschap. Je bent bijvoorbeeld schoonmaker, beveiligger, verpleegkundige, verkoper, receptionist, adviseur of manager. Iedereen heeft twee beroepen: gastheerschap en vakmanschap. Veel bedrijven besteden alle trainingen en aandacht aan vakmanschap. Jammer, want je kunt nog zo goed zijn in je vak, mensen beoordelen je op je gastheerschap. Een gast maakt geen onderscheid in functie, omdat hij meestal niet weet wat je functie is. Iedereen die een gast tijdens het bezoek ontmoet, heeft invloed op de beleving. Vakmanschap vraagt om andere competenties dan gastheerschap. Een voorbeeld: een vriendelijke arts die met empathie luistert naar zijn patiënt, wordt beter beoordeeld dan een minder attente arts die misschien wel een betere vakman is. Natuurlijk is het essentieel om goed werk te leveren. Dit boek helpt je om te groeien als gastheer.

**Maak eerst verbinding met je gast (gastheerschap), om vervolgens de inhoud over te kunnen brengen (vakmanschap).** – *Suzan Vink, trainer Gastvrijheid in Bedrijf*

#### **Wat heb je geleerd?**

1. Wat gastvrijheid is, blijft iets persoonlijks.
2. Gastvrijheid gaat verder dan klantgerichtheid en klantvriendelijkheid.
3. Gastvrijheid is overal: in elk bedrijf en beroep.
4. Je hebt twee beroepen: gastheerschap en vakmanschap.

#### **Hoe zou jij het aanpakken?**

1. Wat is gastvrijheid voor jou?
2. Wat doe jij om gasten zich welkom te laten voelen?
3. Welke beleving wil jij aan jouw gasten geven?

## De ananas: het symbool voor gastvrijheid

Bij veel landhuizen vind je aan weerszijden van de ingang een zuil met daarop een abstracte vorm van een ananas: het teken van gastvrijheid en dat gasten welkom zijn. Eilandbewoners in het Caribische gebied zetten vroeger als teken van gastvrijheid een ananas bij hun voordeur of de stadspoort. Daarmee lieten ze zien dat gasten welkom waren. Dit werd overgenomen door kolonisten die uit het Caribisch gebied kwamen. De ananassen bij de ingang werden later vervangen door stenen varianten, maar bleven hun symboolfunctie behouden. Doordat de reis terug naar Europa lang en bar was en de houdbaarheid van de ananas beperkt was, werd de vrucht een luxegeschenk en een teken van status.





Een ander symbool van gastvrijheid is munt. De Romeinse dichter Ovidius beschreef hoe twee boeren hun dienbladen insmeerden met munt voordat zij hun gasten bedienden, als teken van gastvrijheid. Het kruid werd vroeger op tafel gewreven wanneer men bezoek verwachtte. Munt zou ook de bijzondere kracht hebben om een glimlach op het gezicht van onvriendelijke gasten te toveren. Vroeger was munt en de ananas bij de deur een teken dat gasten welkom waren. Op welke manier laat jij zien dat gasten, bekenden en vreemden, welkom zijn?



# Wat je geeft, krijg je terug met rente

*Interview met Andres Delamore,  
gastheer bij de gemeente Enschede*

***“Gastvrijheid kun je niet leren. Het zit in je. Het is een roeping. Zeven jaar geleden ging ik werken bij de afdeling handhaving van de gemeente Enschede. Ik had het idee dat ik zo de burger goed kon helpen. In die rol kon ik niet onbeperkt gastvrij zijn. Ik was dan weleens jaloers op het receptieteam. Tot ik de stoute schoenen aantrok en solliciteerde. Sinds 2016 ben ik medewerker ontvangst. Zelf noem ik mij liever gastheer.***

Burgers inspireren mij om gastvrij te zijn. Het eerste wat ze zien als ze te gast zijn bij de gemeente is iemand die plezier heeft in zijn werk en graag wil helpen. Het geeft mij een goed gevoel als burgers vertrekken met een goede beleving. Negatieve dingen blijven langer hangen dan positieve. Zo probeer ik het imago van de gemeente te verbeteren door zelf een gastvrij visitekaartje uit te dragen.

## **'Ik heb ervoor gezorgd dat de koffie voor iedereen gratis is; dat is toch het minste dat we kunnen doen'**

Gastvrijheid is een goed gevoel bezorgen. Bereikbaar zijn, niet lang hoeven zoeken en wachten. Het zit in je ogen. Het zit in je houding. Sommige collega's staan al beneden om een gast op te halen en welkom te heten. Daar word ik blij van.

Veel bezoekers wonen in het buitenland en komen van ver. Vroeger boden we betaalde koffie – lekker handig als je geen Europees betaalmiddel bij je hebt. Ik heb ervoor gezorgd dat de koffie voor iedereen gratis is; dat is toch het minste dat we kunnen doen. Vooral de Duitse gasten waarderen het. Laatst had ik zo'n situatie. Een gast had anderhalf uur in de file gestaan en was te laat voor de afspraak. Het was een moeder met kleine kindjes. Die kan ik echt niet wegsturen. Ik ben gaan bellen met de leidinggevende. En: opgelost. Als je het niet doet, hoor je dat overal terug.

Zelfs als ik in mijn vrijetijdskleding wegloop, ruim ik de ruimte om mij heen op. Het stopt niet na je werk of dienstverlening. Het geeft mij zo veel energie. Mijn motto is: wat je geeft, krijg je terug met rente. Dat staat zelfs onder elke e-mail die ik verstuur. De rente krijg ik door een goed gevoel. Ook heb ik daardoor fijne collega's. Daar is geen bedrag tegenover te zetten. Op [www.enschede.nl](http://www.enschede.nl), via mail of Facebook en andere sites, lees ik regelmatig feedback van klanten. Fijn om terug te lezen.

Als je met klanten gaat werken, moet je het wel leuk vinden. Zeg je geen goedemorgen omdat je geen zin hebt? Dat voelen mensen aan.

Elke klant krijgt zijn eigen tijd. Ik raffel geen klanten af, ook al staan er vier te wachten. Helaas zijn gasten soms tegen het agressieve aan. Ik blijf dan zo rustig moge-







# Over Laura de la Mar

*Laura's drive om de wereld gastvrij te maken ontstond door negatieve en positieve ervaringen in de zorg. Haar missie startte in 2006 met het mee ontwikkelen van het gastvrijheidsconcept en de Mood Maker-filosofie in het Deventer Ziekenhuis.*

Sindsdien helpt Laura bedrijven uit allerlei branches om hun gastvrijheid te ontwikkelen. In 2012 schreef ze samen met John Hokkeling het boek Mood Maker – het ontwikkelen van gastvrije organisaties.

Sinds 2013 is Laura directeur van Gastvrijheid in Bedrijf. Haar missie: een bijdrage leveren aan een gastvrij Nederland en België. Ze is expert in het ontwikkelen van gastvrijheid vanuit cultuurverandering en positieve psychologie. Met veel passie en bevologenheid helpt ze als trainer, coach, adviseur en spreker.

## **Contact?**

[laura@gastvrijheidinbedrijf.nl](mailto:laura@gastvrijheidinbedrijf.nl)

Wil je meer informatie, inspiratie en tools om gastvrijheid te ontwikkelen in jouw bedrijf?  
[www.gastvrijheidinbedrijf.nl](http://www.gastvrijheidinbedrijf.nl)

**Download voor meer inspiratie gratis de app in de appstore (Apple) of playstore (Android): 'Gastvrijheid in Bedrijf'**

# Reviews

*Het geheim van gastvrijheid* is een inspirerende ontdekkingsreis voor wie nog gastvrijer wil worden. Dit boek laat je zien hoe je door middel van echte en oprechte aandacht het verschil kunt maken in het leven van anderen. Een must-read. **Jos Burgers, bestsellerauteur en veelgevraagd spreker**

Mocht je 'gastvrijheid' en 'gastverving' vage begrippen vinden, dit boek maakt daar een einde aan. Naarmate je verder in het boek komt, ga je steeds scherper zien dat gastvrijheid geen trucje is, maar echt in de zienswijze van medewerkers moet zitten. **Wil Zajdenband, directeur bij Attent Zorg en behandeling**

*Gastvrijheid in Bedrijf* helpt onze facilitaire organisatie met een praktische en energieke manier van werken op weg naar het bewust bekwame niveau waar wij ons naartoe willen ontwikkelen. Dit nieuwe boek is een van de prettige middelen om ons doel te bereiken. **Paul Jonker, manager Facility Services bij Menzis**

Laura de La Mar ontrafelt met dit boek op prachtige en inspirerende wijze het geheim van gastvrijheid. Een must voor elk mens die om andere mensen geeft en de wereld een beetje gastvrijer wil maken. Ook voor alle studenten een absolute aanrader. **Ferdie Olde Bijvank, voorzitter Gastvrijheidsgilde en Dutch Cuisine**

{ Het  
geheim  
van }

# gast vrij heid

*Dit boek is een inspirerende ontdekkingsreis voor wie nog gastvrijer wil worden. Een must-read voor wie op zoek is naar praktische handvatten om nóg succesvoller te worden via kleine dingen met een grote impact.*

*Jos Burgers, bestsellerauteur en veelgevraagd spreker*

*Dit boek en de hulp van Laura geven ons veel inzichten die we op de winkelvloer toepassen. Daardoor zien we onze medewerkers niet als salestijgers, maar als gastheren en -vrouwen. Dat zien we nu terug in de omzet.*

*Kees van den Dikkenberg, retailmanager Björn Borg*

*Gastvrijheid is het geheim van succesvolle mensen en bedrijven. Iedereen heeft een beeld van gastvrijheid. Toch is het creëren van een gastvrijheidsbeleving complex en niet voor amateurs. Gastvrijheidsexpert Laura de la Mar onderzocht het geheim. In dit boek maak je een reis door inzichten, inspiratie en interviews met opvallend gastvrije mensen.*

Gastvrijheid leer je natuurlijk niet uit een boekje. Maar het zet je wel aan het denken en biedt praktische handvatten voor mensen uit alle branches om de gastvrijheid in jouw bedrijf te versterken. Dit boek is geschikt voor iedereen die wel eens te gast is of werkt in een dienstverlenend beroep, ongeacht in welke branche je werkt, of je in een klein of groot bedrijf werkt en of je leidinggevend of leidingnemend bent.



*Laura de la Mar is expert in het ontwikkelen van gastvrijheid. Ze is oprichter-directeur van Gastvrijheid in Bedrijf en helpt met veel passie en bevologenheid als trainer, coach, adviseur en spreker.*

HET  
BOEKEN   
SCHAP



9 789492 723413 >