

Ontdek hoe jij als  
receptioniste,  
gastvrouw of  
baliemedewerker  
het ultieme  
verschil kunt  
maken.



9 waardevolle tips

**VOOR EXCELLENTE  
KLANT- EN  
GASTONTVANGST**



Stel je voor ...

Stel je voor dat je dagelijks een compliment ontvangt over hoe leuk het is om bij jou aan de balie te komen. Stel je voor dat je je gast al op afstand met een grote glimlach ziet aankomen, puur omdat hij weet dat jij achter de balie zit. Stel je voor dat jouw gast aan je leidinggevende of directeur vertelt hoe geweldig hij iedere keer weer door jou ontvangen wordt. Stel je voor dat je gast je persoonlijk teruggeeft dat hij nog nooit eerder bij een organisatie zo warm ontvangen is door een gastvrouw/receptionist. Stel je voor dat hij op Social Media positief over jou en je organisatie praat. Stel je voor dat je zelfs op LinkedIn ongevraagd een aanbeveling ontvangt van een gast, puur omdat hij vindt dat je het verdient om wie je bent, wat je doet en wat voor gevoel je de gast gegeven hebt.

Klinkt dit als muziek in de oren?

Dit is wat ik dagelijks meemaak als gastvrouw. En dit is ook voor jou mogelijk!

Leer vandaag nog het contact met je gasten leuker te maken, met meer plezier naar je werk te gaan en de administratieve taken als een leuke onderbreking te ervaren. Als je meer lol hebt met je gast, vlieg je zo door je administratieve taken heen. De energie die je krijgt van het werken met de gast, maakt dat je iedere dag 100% blij bent met je fantastische job. Je straalt en dat is wat je omgeving zal zien. Zowel zakelijk als privé.

Ik gun jou deze positieve vibe omdat je hierdoor zult stralen. Je zult laten zien dat je lekker in je vel zit, dat je je werk leuker vindt en dat je flexibel om kunt gaan met ieder gastcontact.

Je bent 9 praktische adviezen verwijderd om dit allemaal voor jezelf te realiseren. In dit e-book help ik je met mijn eigen persoonlijke verhalen. Hierdoor krijg je een kijkje in hoe het in de praktijk werkt en hoe je ditzelfde resultaat voor jezelf kunt bewerkstelligen. Nog iedere dag krijg ik complimenten in mijn vak. Weet dat jij het ook in je hebt om je omgeving leuker, aandachtiger, persoonlijker en specialer te maken. Als ik het kan, kun jij het ook!

Door dit e-book te downloaden heb je mij superblij gemaakt! Waarom? Omdat jij hiermee laat zien dat je het net zoals ik belangrijk vindt om het persoonlijke contact voorop te stellen. Het echte contact en de verbinding met je gast aan te gaan. Mensen werkelijk zien om wie ze zijn en ze met oprechte aandacht tegemoet te treden.

Je zult echt zien dat mensen blijer, liever en respectvoller op jou gaan reageren. Jij hebt dan gerealiseerd dat mensen zich oprecht welkom, gezien en gewaardeerd voelen.

Liefs,

Lexia



# Zorg voor een verpletterende eerste indruk

Een eerste indruk is het meest belangrijk voor een organisatie. Zowel in het persoonlijke als het telefonische contact.

Wat voor soort mensen er werkt binnen een organisatie is af te meten aan dit eerste contact. Een eerste indruk moet daarom een geweldige indruk zijn. Dit is de basis voor de toekomst.

Een slechte eerste indruk ombuigen naar een positieve, kost veel tijd, geld en energie. Kun je er maar beter voor zorgen dat de eerste indruk fantastisch is! En daar kom jij om de hoek kijken.

Een gast die voor het eerst jouw organisatie *bezoekt* maakt binnen 10 seconden onbewust de afweging of hij zich prettig voelt of niet. Dit noemt men "de totale klantbeleving".

## Wat zet je in om iemand het gevoel te geven dat hij gezien wordt?

### Zit je aan de balie?

1. Maak binnen 3 seconden als eerste het oogcontact. Wist je dat je ogen het belangrijkste communicatiemiddel zijn dat je bezit? Uit onderzoek\* is gebleken dat oogcontact maken ervoor zorgt dat de gasten zich meer begrepen en veiliger voelen.
2. Schenk de gast een welgemeende glimlach en je begroet hem hartelijk.
3. Sta op en loop in de richting van de gast.

### Ben je aan de telefoon?

1. Dan nog kun je iemand oprecht welkom heten door zelfs aan de telefoon iemand aan te kijken, te glimlachen, een kort knikje te geven als teken dat je de gast gezien hebt. Je kunt er dan voor kiezen een handgebaar te maken naar de plek waar hij plaats kan nemen.
2. Of zet de persoon aan de telefoon vriendelijk in de wacht en verwelkom je bezoek hartelijk. Vertel hem dat je na het telefoongesprek bij hem komt.

Door deze handelingen stel je de gast centraal.

\*<https://assertief.nl/oogcontact-maken/>

Een gast die voor het eerst *telefonisch* contact heeft met jouw organisatie maakt binnen 3 seconden onbewust de afweging of hij te maken heeft met een fijne organisatie of niet.

### **Wat zet je in om iemand het gevoel te geven dat hij met een fijne organisatie te maken heeft?**

1. Neem de telefoon op met een glimlach! Dat wordt echt gehoord. Pas hier ook je houding op aan. Als je namelijk niet rechtop zit maar ingezakt, is dat goed te horen. Er komt dan een ander stemgeluid uit je keel. Vind je dit een grote uitdaging?

Leren glimlachen aan de telefoon kun je heel ludiek, maar ook effectief aanpakken door (uit het zicht) kleine post-its op je telefoon/beeldscherm te hangen met smileys erop om je aan het glimlachen te herinneren. Als je lol in je werk hebt, laat dat dan vooral horen. Daar krijg je leuke reacties op terug.

2. Speel met de tonen in je stem. Maak het hiermee gezellig.

3. Neem de telefoon eens op met : “Een heel goedemorgen, Bedrijf Y, u spreekt met X, hoe kan ik u vandaag helpen? “ of “ Een heel goedemorgen, u spreekt met X van bedrijf Y. Met plezier help ik u verder. Wat kan ik voor u doen? “

Zeg eens wat anders, wees creatief en experimenteer hiermee. En kijk wat dat met de andere kant van de lijn doet. Als mensen het gevoel hebben dat er plezier op de werkvloer is, dat ze op een creatieve manier geholpen worden en dat je er ook aan de telefoon echt voor hen bent, laat je een super positieve indruk achter.





# Schenk de gast je meest mooie glimlach

Quote: "Een glimlach geven maakt niet armer wie hem geeft, wel rijker wie hem ontvangt".

Welgemeend glimlachen kun je eigenlijk nooit teveel doen, de meeste mensen reageren positief op een vriendelijk gebaar. Een glimlach kost niets, maar doet wonderen! Wist je dat je door te glimlachen je fysieke, emotionele, mentale gesteldheid versterkt? Je hersenen maken namelijk endorfine aan, dat voor een geluksgevoel zorgt.

Door te lachen word je automatisch vrolijker en optimistischer en dat straalt je uit naar de gast. Hierdoor heb jij een positieve uitstraling en voelt de gast zich bij jou welkom en op z'n gemak. Daarbij weet de gast ook dat je 'aan' staat! 'Aan' betekent dat je in een actieve staat bevindt en dat je alert bent op je omgeving. En dus de gast daadwerkelijk opmerkt en aandacht aan hem besteed.

## Oprechte glimlach

Een oprechte glimlach waarbij je hele gezicht straalt, geeft aan dat je het ook oprecht meent. Dat je oprecht blij bent dat de gast jouw organisatie weer heeft weten te vinden.

Tijdens mijn in-company trainingen, hoor ik regelmatig dat receptionistes bang zijn dat ze Amerikaanse toestanden moeten uithalen om de gast te laten zien hoe blij ze met hem/haar zijn. Niets is minder waar. Hoe dichterbij jezelf blijft, maar bewust bent van je eigen gedrag en uitstraling, maakt dát dat je authentiek en puur overkomt. Dus wees niet bang om te glimlachen!

Quote coaching on the job trainee

"Mijn gevoel voor de training was dat ik dacht dat ik heel overdreven moest gaan doen. Dit gevoel was totaal niet terecht. Ik heb veel goede tips gekregen waar ik dagelijks wat aan heb. Ik ben ook anders tegen dingen aan gaan kijken. Intern hebben we het e.e.a. aangepast zodat we sneller oogcontact kunnen maken met de gast. Lexia is de perfecte persoon om training van te krijgen. Zij weet heel goed hoe de gast zich welkom voelt. De training is echt een aanrader, iedereen kan hiervan leren. Daphne, receptioniste Hemink"

## Hulplijn!

Vind je het ingewikkeld om je gezicht te laten stralen tijdens het glimlachen zodra een gast naar je balie loopt? Komt hier mijn gouden *'zet je endorfine hulplijn aan'* tip:

### \*SMILE YOU ARE ON STAGE\*

Ben je er altijd van bewust dat je een rol mag spelen achter de balie. De rol van jezelf blijven met een prachtige glimlach. Je bent namelijk -on stage- en hét visitekaartje van jouw organisatie. Vind je dit alsnog ingewikkeld denk dan aan onderstaande, dan lukt het ongetwijfeld!

1. Denk aan een geweldig gesprek met je vriendinnen/vrienden waarbij jullie niet konden stoppen met lachen.
2. Denk aan die leuke knul/dame die je onlangs ontmoet hebt en waarvan je gaat stralen.
3. Denk aan een nest puppy's/kittens waar je week van wordt.

Denk aan iets waar je fijne herinneringen aan hebt en je zult automatisch gaan stralen! Train jezelf door aan deze herinneringen te denken in het gastcontact. Dan zal het glimlachen na verloop van tijd vanzelf gaan.

Want zeg nou zelf: Jij verdient toch ook een oprechte glimlach? Een glimlach die je een goed gevoel geeft? Een gevoel van welkom zijn?

**Jouw gast ook!**



# Maak het contactmoment persoonlijk

Weet je van te voren welke gasten je verwacht met naam en toenaam? Haal er je voordeel uit. Zodra je weet wie je verwacht, gebruik die informatie dan ook om het contact persoonlijk te maken. Een nummer kunnen we overal zijn maar bij jouw organisatie werken er échte mensen voor échte individuen met een naam. En geef eens een compliment, persoonlijker kan het niet worden.

## Hoe werk ik?

*"Bij de wooncorporatie waar ik werk, werken we met een bezoekersregistratie. De gasten melden zich via een slagboom bij mij aan. Ik heb een vaste hartelijke meldtekst samengesteld, die ik via de intercom gebruik. Een meldtekst die maakt dat de gast zich bij de slagboom al welkom voelt.*

*Het leuke hiervan is, dat ik letterlijk de reactie kan zien van de gast die in zijn auto zit. Daar begint zijn klantbeleving. En de glimlach die ik door de camera zie, maakt dat ik weet dat hij in zijn auto al blij is dat hij weer op bezoek is bij mij en mijn organisatie."*

Er is een *gouden regel* binnen de hospitality branche. **Gebruik de naam van de gast 3 keer.**

1. Bij de ontvangst 'Goedemorgen mw de Jong, wat fijn dat u er bent.'
2. Bij terugkoppeling van informatie 'Mw de Jong, ik heb u zojuist aangemeld bij mijn collega, hij is onderweg om u op te halen'
3. bij het afscheid 'Ik wens u nog een prettige reis toe mw de Jong, tot ziens.'

Gasten voelen zich speciaal als je hen met hun naam aanspreekt. Zij krijgen hierdoor de bevestiging dat je hen ziet als individueel persoon. Door het bezoek aan jouw organisatie persoonlijk te maken zorg je er ook nog eens voor dat jouw collega, met een 1-0 voorsprong het gesprek/de afspraak ingaat.

## Wordt het bezoek bij jou niet aangemeld?

Zorg er dan voor dat je, zodra je gast binnenkomt, zijn naam noteert. Of bedenk een andere creatieve oplossing.

## TIP

Leg de gast hartelijk uit dat je zijn naam graag noteert voor het geval er zich eventuele calamiteiten voordoen. Vraag de gast dan ook om zich bij jou af te melden. Dan kun je bij het afscheid nog een mooie indruk achterlaten.



## Bied iets extra's aan

Bied de gast altijd iets extra's aan tijdens zijn bezoek. De ervaring leert dat de meeste gasten ruim op tijd arriveren voor hun afspraak. Gemiddeld is dat zo'n 10 minuten. Dus je hebt alle ruimte om indruk te maken op de gast.

Kijk eens rond in jouw werkomgeving. Wat heb jij jouw gast te bieden? Pro activiteit wordt zeer gewaardeerd door gasten.

### Wat je kunt aanbieden? Zomaar een kleine opsomming:

1. Een overheerlijke kop koffie van versgemalen bonen of thee?
2. Zodra je ziet dat er een laptop gepakt wordt; de wificode?
3. Is iemand een half uur/tot een uur te vroeg: Een rustige plek om te werken?
4. Het bellen van een taxi?
5. Het opzoeken van de bus tijden als je gehoord hebt dat de gast met het openbaar vervoer gekomen is?
6. Het aanbieden van een paraplu als het stortregent?
7. Je weet dat een gast van ver komt, het toilet wijzen?
8. Toon oprechte interesse; vraag hoe de reis is geweest, of ze het bedrijf goed konden vinden, etc. en reageer daar ook op.

### Een gouden tip bij vaste gasten

Noteer wat je gasten graag drinken in een overzicht. De eerst volgende keer dat de gast er weer is, ta je hem met je glimlach al op te wachten met in je hand een verse kop koffie/thee!

Het effect op de gast is groots! Bij de eerste keer dat je dit doet, zie je de gast vol verbazing kijken waarna er direct een glimlach op zijn gezicht verschijnt.

Je eerste compliment heb je hier gegarandeerd te pakken!

Door mee te denken met de gast, voelt hij zich enorm gezien en gewaardeerd. Bij jou komt hij thuis.





# Blijf in contact met de gast

Je hebt je collega laten weten dat zijn gast gearriveerd is. Meestal komt je collega binnen 1 minuut de gast ophalen maar wat als dit niet gebeurt?

Blijf dan in contact met je gast. Maak je hard voor hem! Je wilt natuurlijk niet dat het positieve effect dat jij zorgvuldig gecreëerd hebt, door je collega omver wordt geblazen omdat hij de gast lang laat wachten voordat hij hem ophaalt.

Laat je gast horen dat je je om hem bekommert. Dat kun je op diverse manieren doen. **Belangrijkste** is toch wel de gast op de hoogte te houden van het ophaaltijdstip.

## De proactieve acties die jij sowieso kunt uitzetten zijn:

1. Na 5 minuten wachttijd je collega bellen en vragen hoe lang het nog duurt.
2. Als je van een specifieke collega weet dat hij zijn gasten vaak laat wachten, direct bij de eerste aanmelding al vragen hoe lang het duurt voordat hij zijn gast ophaalt. Vraag door als het vaag blijft.
3. Loop altijd naar de gast om hem op de hoogte te houden van wat er speelt. Koppel de informatie terug. Dit zal hij enorm waarderen. Hij weet dan dat jij hem niet vergeten bent.
4. Maak in de tussentijd een praatje met hem. Dat schept een band en je komt informatie te weten die je wellicht in een volgend contact (verjaardag kind/auto kapot, etc) nog weer eens aan kunt stippen. Je biedt hiermee oprechte interesse in de gast.



# Schakel je empathisch vermogen in

Quote: "Iedereen die je ontmoet vecht een strijd waar je niets van weet.  
Wees aardig, altijd".

Een mooie combinatie met in contact blijven met de gast is je empathisch vermogen inzetten in het contact. Leef je zoveel mogelijk in in de gast.

Stel jezelf eens de vraag: Wat heb ik nodig als ik als gast ergens kom?  
Schrijf dit hieronder eens voor jezelf op.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Als je goed kijkt, zul je zien dat de aspecten die jij opschrijft te maken hebben met menselijk optreden. Met het gedrag van de ander.

Dit beeld verschilt niet zoveel met wat jouw gast nodig heeft van jou. Als je je hier bewust van bent, kun je hier goed rekening mee houden in het contact met je gast. Jouw gedrag in het contact met de gast, maakt of breekt dit contact.

Als je heel onverschillig in je werk staat, alleen maar verschijnt om je salaris uitbetaald te krijgen en geen enkele interesse in de gast hebt, dan zul je weinig compassie krijgen van je gasten. Je straalt dan desinteresse uit en bent niet gemotiveerd je best te doen. De gast zal jou op zijn beurt met weinig respect behandelen.

Heb jij het in je om flexibel te blijven, empathisch te zijn, mee te buigen, je te verplaatsen in de gast en hem op de best mogelijke manier op weg te helpen? Ja?! Dan zul je een respectvolle en plezierige benadering ontvangen van de gast.

Wat staat je meer aan?



# Zie er verzorgd uit

Eerlijk is eerlijk. Het oog wil ook wat. Zorg dat je er verzorgd uitziet. Pas je aan, aan de cultuur van de organisatie. Bedenk ook: hoe ziet de gast mij? Dus bekijk jezelf door de ogen van de gast en reflecteer. Past het bij de organisatie, past het bij mij en ben ik op deze manier een representatief visitekaartje?

Werk je in een sociale omgeving als een gemeente, wooncorporatie of sociale werkplaats, dan kom je makkelijker weg met een spijkerbroek, een blouse/trui of jasje.

Werk je bij een bank dan zal men het eerder op prijs stellen dat je uiterlijke verzorging om door een ringetje te halen is en je in mantelpak/kostuum de gasten ontvangt.

Kijk goed naar wat jouw organisatie wil uitstralen, dan matcht dat ook met wat de gast van jou verwacht.

## Let op:

1. Besteed aandacht aan je kleding. Zorg dat ze fris ruiken, schoon zijn en gestreken.
2. Je make-up, representatief maar niet overdreven/schreeuwerig.
3. Voor de heren: let op gezichtsbehaving
4. Nette handen en nagels. Gebruik blanke nagellak als je een kleurtje niet mooi vindt.
5. Sieraden mogen mits bescheiden gebruikt.
6. Nette en gepoetste/schone schoenen. Een set 'werkschoenen' in de vorm van pumps, is een uitkomst die je op kantoor kunt laten staan.



# Zorg voor een representatieve werkomgeving

Bij een perfecte eerste indruk hoort ook een representatieve werkomgeving. Bij tip 1 vertelde ik je al dat een gast binnen 10 sec een totale beleving van de organisatie heeft. Dat is een oordeel over jou als medewerker, de werkomgeving en de organisatie.

Dan kun je er maar beter voor zorgen dat alles er tip top uitziet als je een verpletterende eerste indruk wilt maken.

## Wat kun jij doen om dit voor elkaar te krijgen?

1. Houd je balie schoon, zakelijk en opgeruimd. Zaken die er niet toe doen, zoals folders/boeken/tijdschriften, die kunnen op een leestafel of in de koffiehoeke neergelegd worden. Dan krijgt de gast de kans om zich te ontspannen tijdens zijn wachtmoment. Je telefoon graag uit het zicht.
2. Zorg voor een geweldige blikvanger als een prachtig veldboekje! Iedereen wordt blij van bloemen en dit past bij het stralende plaatje dat jij van jezelf laat zien.
3. Wees niet te beroerd om zelf de handen uit je mouwen te steken als het gaat om kleine schoonmaakwerkzaamheden. De receptieruimte is jouw domein. Jouw visitekaartje. Ga er dan ook zo mee om. Wachten op de schoonmaakster betekent dat de kans groot is dat gasten geconfronteerd kunnen worden met een vieze werkomgeving. **Je hebt sneller zelf iets schoongemaakt.**
4. Ben je gedoemd om achter de balie je brood te eten, zorg dat:
  - a. Je babyhapjes neemt zodat je deze snel door kunt slikken als de telefoon gaat of als er iemand binnen komt.
  - b. De kruimels niet in het zicht liggen.
  - c. Je (vochtige) tissues hebt om je mond en handen af te vegen.  
Wel zo representatief en hygiënisch.

Bekijk je werkomgeving een aantal keer per dag met een helicopterview.

Jij bent verantwoordelijk voor je werkomgeving tijdens je dienst. Zorg dan dat je op een ontspannen manier in contact kunt zijn met de gast. Zodat de focus totaal op hem gericht is.





# Zorg voor een bijzondere laatste indruk

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

Jij kunt er als mens voor zorgen dat iemand een geweldige dag heeft. Dat iemand met een glimlach jouw organisatie verlaat. Daar ben jij toe in staat. Als de gast vertrekt, kun je een laatste en bijzondere indruk achterlaten. Maak hier gebruik van.

## Enkele tips;

1. *Sta op* vanachter je bureau/balie, loop de gast tegemoet of ga *voor* de balie staan en zet dan je mooiste glimlach op. Vergeet bij dit moment niet te stralen!
2. Gebruik **de naam** van de gast.
3. Geef hem nog een persoonlijke boodschap mee (bedank hem bv. voor het leuke gesprek dat jullie bij zijn aankomst hebben gehad) en wens hem een prachtige dag.

Zoals ik al eerder aangaf bij tip 3, **het gebruik van de naam van de gast laat een diepe indruk achter**. De gast is gewend om totaal anoniem een pand te verlaten. En als jij zijn naam nog weet terwijl jullie elkaar al zeker een uur of langer niet meer gezien hebben, heeft dat absoluut impact.

Je verrast de gast echt als je zelfs bij het vertrek nog aandacht aan hem besteedt. Het is mij meerdere malen overkomen dat mensen nog even naar me terugkomen om me te bedanken voor de geweldige ontvangst en de totale gastbeleving.

Wat niets anders is dan aandacht schenken aan de gast. De gast centraal stellen tijdens jouw werkdag.

***Gast happy, jij happy en ik happy. Missie geslaagd!***

Dit waren de tips! De 9 meest waardevolle tips die ervoor zorgen dat jij het ultieme verschil maakt aan de balie.

Als je serieus aan de slag gaat met het centraal stellen van de gast ga ik ervan uit dat je super veel waarde haalt uit mijn tips. Ik heb ze allemaal zelf gebruikt en heb er nog iedere dag plezier van. Ik ben heel benieuwd wat de tips je gaan opleveren.

Weet dat de ene dag, de andere dag niet zal zijn. Soms, heel soms zijn er gasten die, zelfs als jij je meest gastgerichte zelf hebt laten zien, hier geen enkele boodschap aan hebben. Zij hebben een verhaal, een flinke rugzak waarvan jij de inhoud niet kent, wellicht een verleden met jouw organisatie.

Ik heb één situatie meegemaakt waarin ik gediscrimineerd werd. Zodra gasten je persoonlijk kwetsen mag je heel duidelijk zijn. Bijvoorbeeld door het gedrag te benoemen en aan te geven wat dit met je doet en dat je er verder niet op in zult gaan. Verlaag jezelf nooit tot hetzelfde niveau. Dergelijke situaties kan ik gelukkig op 1 hand tellen. Alle complimenten die ik in ontvangst heb mogen nemen, zijn inmiddels ontelbaar. Houd je hieraan vast als je het even niet meer weet.

Jouw job is een geweldige job. Maar kan op momenten een heel uitdagende job zijn. Mensen kunnen je verleiden en uitdagen zodat jij een minder gezellige kant van jezelf laat zien. Laat je niet uitdagen tot een verkeerde negatieve indruk. Want dit kan tegen je gebruikt worden. En dan maak je alles kapot waar je zo hard voor gewerkt hebt. Geniet met volle teugen van de goede reacties en laat deze de voedingsbodem zijn voor nog meer fijn en oprecht gastcontact.

### **Vragen, coaching on the job of bijwonen Klant- en Gastontvangst specialisatie training?**

In het geval dat je meer hulp nodig hebt om de gast centraal te stellen of op zoek bent naar een verdieping in de uitvoer van je fantastische job, weet dan dat ik je kan helpen. Ik kan met je meekijken op je werk (coaching on the job) zodat je heel persoonlijk op jouw situatie gericht tips & tricks ontvangen kunt, je kunt je inschrijven voor mijn klantgerichte klant- en gastontvangst specialisatie training die ik 4x in de maand in Arnhem organiseer én je kunt me per email vragen stellen over dit e-book. Bij alles wat ik doe, staat Persoonlijke Aandacht voorop. Meer informatie vind je hier: <https://bit.ly/2H9VagX>.

### **Waardevol e-book?**

Is dit e-book waardevol voor je geweest? Heb je inspiratie opgedaan en kun je niet wachten om hier direct mee aan de slag te gaan? Wat was concreet je meest mooie inzicht?

Wil je me dit laten weten? Ik zou het geweldig vinden als je een bericht op mijn LinkedIn achterlaat in de vorm van een aanbeveling.

Op LinkedIn post ik regelmatig tips, inzichten, artikelen en quotes die leiden tot gastgerichtheid. Laten we vooral ook linken op LinkedIn!

## Content delen

Vind je de informatie zó waardevol dat je dit wilt delen? Leuk, geen enkel probleem!  
Sharing is caring.

Ik wil je wel vragen om de Gast Centraal als je bron te vermelden. Zo blijft de inhoud eerlijk, transparant en een beetje van mij en een beetje van jou. Ik heb er tenslotte hard aan gewerkt om jou blij te maken met deze inhoud. Zodat jij in de meest pure vorm en op een unieke manier het gastvrouw- heerschap kunt uitdragen.

Liefs,

Lexia

[www.degastcentraal.nu](http://www.degastcentraal.nu)  
[lexia@degastcentraal.nu](mailto:lexia@degastcentraal.nu)



QR code LinkedIn profiel





Bonus

# Compliment & review

## *Quote van mijn gast Bert-Jan Jhr. van der Mieden (via LinkedIn)*

“Toen ik voor het eerst het gebouw van X binnenstapte stond Lexia op en begroette mij vriendelijk. Ze bood mij meteen koffie aan en wees mij waar ik kon plaatsnemen. Toen bleek dat ik mij vergist had in de tijd, bood zij mij een werkplek aan en wederom wat te drinken. **Maar het meest bijzondere gebeurde, toen ik na het goede gesprek met een van de directeuren weer naar de uitgang liep. "Dag meneer van der Mieden", klonk het van achter de balie. Daar stond ze weer, met haar vriendelijke lach.**

Dat is me in de afgelopen 26 jaar nog niet eerder overkomen. **Op en top gastvrouw die in de praktijk brengt, wat zij anderen leert.**

Bedankt Lexia en gefeliciteerd bedrijf X. **Je bent een voorbeeld voor anderen.”**

## *Quote van receptioniste Daphne na coaching on the job*

“Mijn gevoel vóór de training was dat ik dacht dat ik heel overdreven moest gaan doen. Gevoel was totaal niet terecht. **Ik heb veel goede tips gekregen waar ik dagelijks wat aan heb.** Ik ben ook anders tegen dingen aan gaan kijken. Intern hebben we het e.e.a. aangepast zodat we sneller oogcontact kunnen maken met de gast. Lexia is de perfecte persoon om training van te krijgen. **Zij weet heel goed hoe de gast zich welkom voelt. De training is echt een aanrader, iedereen kan hiervan leren.”**

*Daphne, receptioniste Hemink Groep*



# WIE IS LEXIA

Ik ben Lexia Emerenciana en ik vind het geweldig om receptionisten/gastvrouwen en -heren /baliemedewerkers te laten ervaren wat een stukje aandacht voor de gast met de mens kan doen. Ik help de receptioniste om vooral bij zichzelf te blijven en vanuit interesse en pure aandacht aan de slag te gaan met de gasten. Dit leidt tot complimenten, een fijne werkdag, positieve energie en een fijne oprechte band met de gast.

## **Experimenterende gastvrouw**

Door als een gevoelig en empathisch meisje te ervaren hoe het is om niet gezien te worden als mens, voelde ik haarfijn aan waar het beter kon. Niet vreemd dat ik later als gastvrouw daarmee ging experimenteren.

Ik merkte aan de reacties van klanten dat ik dingen anders deed dan andere gastvrouwen. Ik onderzocht dat verschil, concludeerde dat mijn manier van omgaan met klanten veel persoonlijker was dan die van mijn collega's en verfijnde mijn technieken. Zo hartverwarmend om te zien wat ikzelf voor invloed heb op het positieve gevoel van een ander.

Ik ga vrolijk en positief door het leven en heb een optimistische kijk op het leven, al van jongs af aan. Mijn bijnaam was niet voor niets: Sunshine. Ik ben een echt gezelschapsmens en maak makkelijk contact, daar krijg ik energie van.

## **Ervaring**

Inmiddels werk ik ruim 20 jaar in de service -en dienstverlening. Waarvan de laatste 10 jaar in de hospitality branche. Ik weet feilloos waar de klanten afhaken en waar ze op aangehaakt blijven.

## **Missie**

Mijn missie is om de wereld en op zijn minst mijn omgeving via gastgerichtheid vriendelijker te maken. Door de hedendaagse techniek zijn we het echte contact met elkaar verloren. De oprechte aandacht die we als mens verdienen zien we in onze omgeving bijna niet meer terug. Terwijl het wel één van onze basis behoeften is. Gezien worden en je gewaardeerd voelen.

Laten we gezamenlijk de schouders eronder zetten en een rimpel effect van vriendelijkheid creëren in onze omgeving!

