De Essentie van Gastvrijheid

15 September 2026

DeKinder Kliniek

FRANK
Frank Rekers

1

2

Gastvrijheid is Beleving

3

4

5

6

7

50 miljoen voor man met brandwonden van gemorste koffie

Koffieketen Starbucks is veroordeeld tot het betalen van 50 miljoen dollar (zo'n 45,8 miljoen euro) schadevergoeding aan een bezorger die ernstige brandwonden opliep door gemorste warme dranken.

Buitenlandredactie
Los Angeles

niet goed in de koffiehouder en het deksel liet meteen los.

Tijdens de behandeling van de zaak bleek dat Garcia lijdt aan fysieke pijn, maar ook aan geestelijk leed, verlies van levensvreugde, vernedering, ongemak, verdriet, misvorming, lichamelijke beperking en angsten.

Starbucks heeft aangegeven in beroep te gaan tegen de uitspraak.

8

9

10

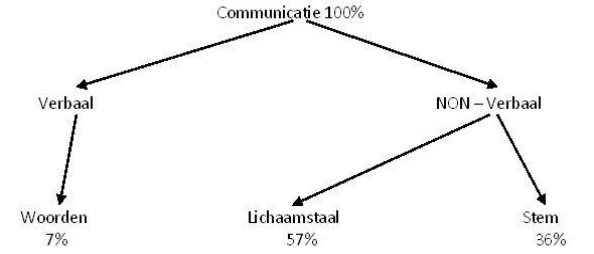
Stelling: waar of niet waar?

Als de medewerkerstevredenheid met 10% toeneemt stijgt ook de klantentevredenheid met 10%

11

12

De Essentie van Gastvijheid



13

De Essentie van Gastvrijheid

14

De Essentie van Gastvrijheid: taal

TEGEN

VOOR

15

16

Stappen

- Geef de gast altijd een warm welkom
- Speel in op de situatie/speciaals
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- Inleven en meeleven: empathie
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

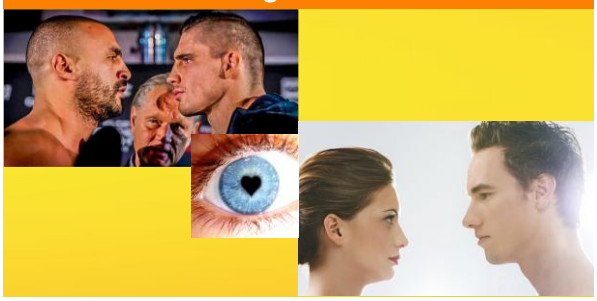
17

Stappen

- **Geef de gast altijd een warm welkom**
- Speel in op de situatie/speciaals
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- Inleven en meeleven: empathie
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

18

Oogcontact



19

Enkele feiten

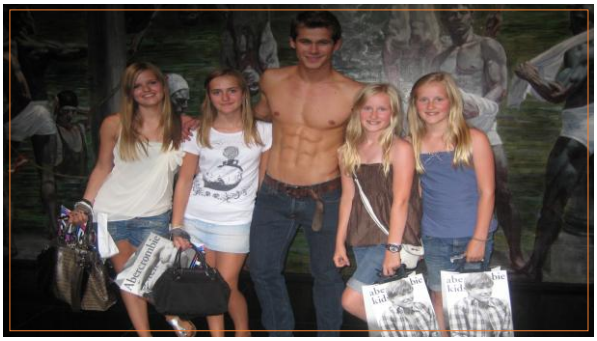
- Gemiddeld vinden mensen oogcontact na 3,3 seconden al ongemakkelijk worden en wenden ze hun hoofd af.
- In Japan kijken gesprekspartners elkaar niet aan, maar in plaats daarvan staren ze naar de hoogte van diens hals.
- In veel Oosterse culturen getuigt het van respect om de ogen neer te slaan.
- Sprekers kijken slechts 40% van de tijd naar de luisteraar; 60% van de tijd kijkt de spreker weg.
- Luisteraars kijken veel langer; 75% van de tijd kijkt de luisteraar naar de spreker en ook hij kijkt nog 25% van de tijd weg.
- Spreker en luisteraar kijken 10% van de tijd allebei de andere kant op; er is dus maar in 30% van de tijd sprake van oogcontact.

20

Stappen

- Geef de gast altijd een warm welkom
- **Speel in op de situatie/speciaals**
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- Inleven en meeleven: empathie
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

21



22

23

Stappen

- Geef de gast altijd een warm welkom
- Speel in op de situatie/speciaals
- **Ontmoet altijd ieder ander persoon**
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- Inleven en meeleven: empathie
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

24

Een stelling: waar of niet waar?

30% gaat naar een andere leverancier als het product of dienst niet bevalt

25

Een vraag?

Hoeveel % gaat naar een andere leverancier als de klantvriendelijkheid niet klopt

26

Stappen

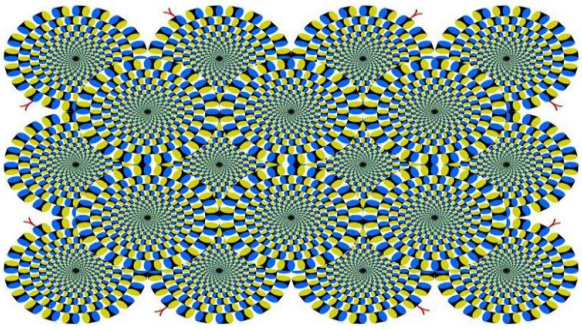
- Geef de gast altijd een warm welkom
- Speel in op de situatie/speciaals
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- **Vraag of je nog iets anders kunt doen**
- Inleven en meeleven: empathie
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

27

Stappen

- Geef de gast altijd een warm welkom
- Speel in op de situatie/speciaals
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- **Inleven en meeleven: empathie**
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

28



29

30

31

32

Stappen

- Geef de gast altijd een warm welkom
- Speel in op de situatie/speciaals
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- Inleven en meeleven: empathie
- **Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid**
- Herinner elke conversatie van contact daarvoor

33

Stappen

- Geef de gast altijd een warm welkom
- Speel in op de situatie/speciaals
- Ontmoet altijd ieder ander persoon
- Vraag of je nog iets anders kunt doen
- Inleven en meeleven: empathie
- Vraag hoe men wil dat de deur staat: veiligheid
- **Herinner elke conversatie van contact daarvoor**

34

Gastvrijheid is Beleving & Perceptie

35

Gastvrijheid is Beleving & Perceptie

36

Gastvijheid is …. de wil om

- een persoonlijke bijdrage te leveren aan de missie, visie en de doelstellingen van de organisatie
- de waarden en normen van de organisatie uit te dragen
- te voldoen aan de gedragsregels van de organisatie

En dat is een KEUZE (omdat wel/niet te doen)

37

Gastvrijheid is …. de wil om

38

Gastvrijheid is ….

- is beleving
- is een levenshouding
- is mindset (een keuze)
- begint intern
- geven van complimenten
- is altijd: 'ja dat kan': gaat boven de regel/ wet
- een keuze
- en ……

de vraag: hoe kan ik je blij maken

39

40

De Essentie van Gastvrijheid
15 September 2026
DeKinder Kliniek
DANK JE WEL
www.FR-NK.nl
FRANK
Frank Rekers

41