

GASTVRIJHEID, EEN KWESTIE VAN LEIDERSCHAP!

Givability® is de kracht van geven en de basis voor een onderscheidend goede en gastvrije klantbeleving. Het is een samenspel van 7 praktische principes die jouw medewerkers in staat stellen op ieder moment leiderschap te tonen en actief het verschil te maken. Het draait bij Givability® altijd om jou en de positieve impact die jij maakt. Zodat je altijd werkt aan het ultieme doel van iedere organisatie: een tevreden glimlach bij de ander.



DE 7 PRINCIPES VAN GIVABILITY®:

1. NEEM HET INITIATIEF, ALTIJD

Het gevoel welkom te zijn komt voort uit aandacht. Door initiatief te nemen in aandacht geven en helpen bereik je bij de ander het ultieme welkomgevoel. En dat is precies wat we willen, dat mensen zich prettig bij onze organisatie voelen en dat doorvertellen. Givability® betekent niet afwachten, maar juist zelf actie nemen. Jij bent letterlijk degene die de positieve toon kan zetten in ieder gesprek.

2. WEES GUL IN ONTHALEN EN AANDACHT GEVEN

Direct geven bij iedere ontmoeting geeft de ander letterlijk het gevoel welkom te zijn en er te mogen zijn. Er deel van uit te mogen maken. Door in elk contactmoment gul en hartelijk te zijn geef je de ander het gevoel dat je het fijn vindt dat hij of zij er is. Gul staat voor 'veel' en 'warm'. Gul geven betekent dat je vrijgevig bent in de aandacht die je de ander geeft, de 'klant' en natuurlijk ook je collega.

3. MAAK ECHT VERBINDING

We communiceren de hele dag met 'klanten' en elkaar, maar maken daarbij maar zelden echt verbinding. We blijven meestal aan de oppervlakte. Wanneer we oprecht geïnteresseerd zijn in de ander en datgene vragen wat we echt graag willen weten, luisteren naar het antwoord. Als we dan verder vragen, maken we niet alleen een diepere connectie, we kunnen de ander ook echt optimaal helpen.

Wees dus nieuwsgierig en geïnteresseerd, het mag!

4. DENK EN WERK VANUIT HET HELPEN-PRINCIPE

Hoe beter je in staat bent in kaart te brengen wat de ander nodig heeft, hoe beter je hem of haar echt goed kunt helpen. Je vult het daarbij niet voor de ander in; je stemt af met de ander. Dus niet: de ander behandelen zoals jij behandeld wilt worden. Maar: de ander behandelen zoals hij of zij behandeld wil worden... Dienstbaar-

heid is de sleutel. Oftewel: de ander daadwerkelijk willen helpen, niet omdat het nu eenmaal je werk is maar omdat jij het echt zélf wilt.

5. HANDEL ZONDER (VOOR)OORDELEN

We oordelen vaak snel wanneer we iemand zien of iemand in de situatie iets zien doen. Daarnaast hebben de meeste mensen vooroordelen over een bepaalde woonwijk bepaalde afkomst, leeftijdscategorie of opleiding. Vooroordelen die in veel gevallen uiteindelijk niet blijken te kloppen als



je net wat beter en verder kijkt. Laat je niet beïnvloeden door (voor)oordelen: beoordeel het in elke ontmoeting zelf; ga er open in.

6. VOEL JE VERANTWOORDELIJK EN NEEM JE VERANTWOORDELIJKHEID

Givability® is je interne knop op geven zetten. Dat betekent dat je verder kijkt dan je eigen stukje. Je overziet het geheel en neemt je verantwoordelijkheid. Ook voor dingen waar je bijvoorbeeld vanuit jouw functie geen verantwoordelijkheid voor draagt maar goed zijn voor de klant. Verantwoordelijkheid nemen betekent initiatief nemen en leiderschap tonen, ook wanneer jij niet de officiële leider bent. Toon altijd leiderschap en kom in actie!

7. MAAK PLEZIER!

Het mooiste aan je interne knop op geven zetten is toch wel dat je plezier mag en zelfs móét maken. Plezier maken levert 'plezier hebben' op. Plezier maken betekent dat jij de actie maakt naar de ander, het is een werkwoord. Wat de situatie ook is, ga altijd voor de glimlach!

Zet jouw interne knop dus actief op geven en maak het verschil, iedere keer weer!



Givability® is een programma van Letsgoactive training groep, al 17 jaar toonaangevend in Hospitality en Leiderschap. [Kijk voor meer informatie op https://www.letsgoactive.nl/mijnzaak](https://www.letsgoactive.nl/mijnzaak)

voor een speciale Givability® Trainingsdag op 20 december!