
•

6 TIPS TIL GODT VÆRTSKAB

1

Smil og vær hjælpsom

Uanset om gæsten er gået forkert eller bare kigger sig omkring tilbyd din hjælp og dit smil.

2

Gi' gæsten noget mere, end han forventer

Men du skal mindst give den kvalitet, han forventer!

3

Pynt op

Brug den visuelle identitet for Made in Himmerland.

4

Tilbyd trådløst internet

hvis du har. Husk at give gæsten brugernavn og kode.

5

Vær autentisk

Lokalt værtsskab er charmerende, fordi gæsten får en "ægte" oplevelse.

Gæsten forventer ikke professionel standard, nærmere et indblik i den lokale kultur.

6

Giv relevant turistinformation

Hold dig opdateret på, hvad der sker i lokalområdet. Tilbyd gæsten at fortælle om din yndlingsrestaurant, gåtur eller indkøbsmulighed.



LÆR GÆSTEN AT KENDE

Forestil dig den person, som du allerhelst så komme ind i din virksomhed. Hvordan kan du skabe værdi for vedkommende? Udfyld figuren her, hæng den op på din opslagstavle og kig personen i øjnene, hver gang du skriver en statusopdatering på Facebook, og hver gang du udtænker serviceydelser og nye produkter.

PERSONDATA

Alder og stilling

DIGITALE REDSKABER

Hvordan og hvornår bruger personen digitale redskaber i hverdagen?

RELATION

Hvilke berøringsflader har personen med din virksomhed?

"Jeg synes jeres indhold er interessant hvis..."

"Jeg synes ikke bruge tid på jeres indhold hvis..."

VÆRDI

Hvilken værdi får personen ud af at mødes med jeres virksomhed på sociale medier?



YD NOGET EKSTRA OG GIV DINE GÆSTER EN GOD OPLEVELSE

Du har en række kerneydelser, som dine kunder forventer, at du mestrer til fulde. Men for at give gæsterne en unik oplevelse, bør du give dem mere end de forventer.

Sammenlign dine serviceydelser med et isbjerg, hvor 90% af dine ydelser er under overfladen og af kunderne betragtes som kerneservice dvs. service som kunden forventer at få.

Det interessante er de 10% over vandet, som vi betegner som personlig service. Det vil sige en service I giver ekstra, og som I også gør gæsten opmærksom på, at han/hun får.

10%

PERSONLIGHED

VORES 10% EKSTRA:

90%

FAGLIGHED

SMIL

VORES KERNEYDELSER:

VEJLEDNING

PROBLEMLØSNING

VIDEN



SAMARBEJDE GIVER VÆRDI FOR GÆSTEN – OG FOR DIG!

Gæster er meget modtagelige for råd og vejledning, som de får personligt. Derfor har du en kæmpe påvirkningsmulighed. Jo flere samarbejder og henvisninger du kan lave til dine kolleger i Vesthimmerland, des flere kommer højest sandsynlig til dig også.

FÅ GANG I SAMARBEJDET – STEP BY STEP:

- ★ Start med at udvælge én af dine kerneydelser
- ★★ Med udgangspunkt i kerneydelser vælger du nu 6 plussalgsmuligheder
- ★★★ Se nu dine plussalg som muligheder for at starte samarbejder med andre aktører. Det er vigtigt, at du indtænker konkrete samarbejds muligheder ved fx at skrive navnet på stedet og kontaktoplysninger.
- ★★★★ Sæt dig nu i gæstens sted og skriv, hvilken værdi dette samarbejde giver kunden det er dette, som skal sælge

