



Mensen vergeten wat je zegt
Ze vergeten wat je doet

Maar...
ze vergeten nooit welk
gevoel je ze hebt gegeven



MISSIE

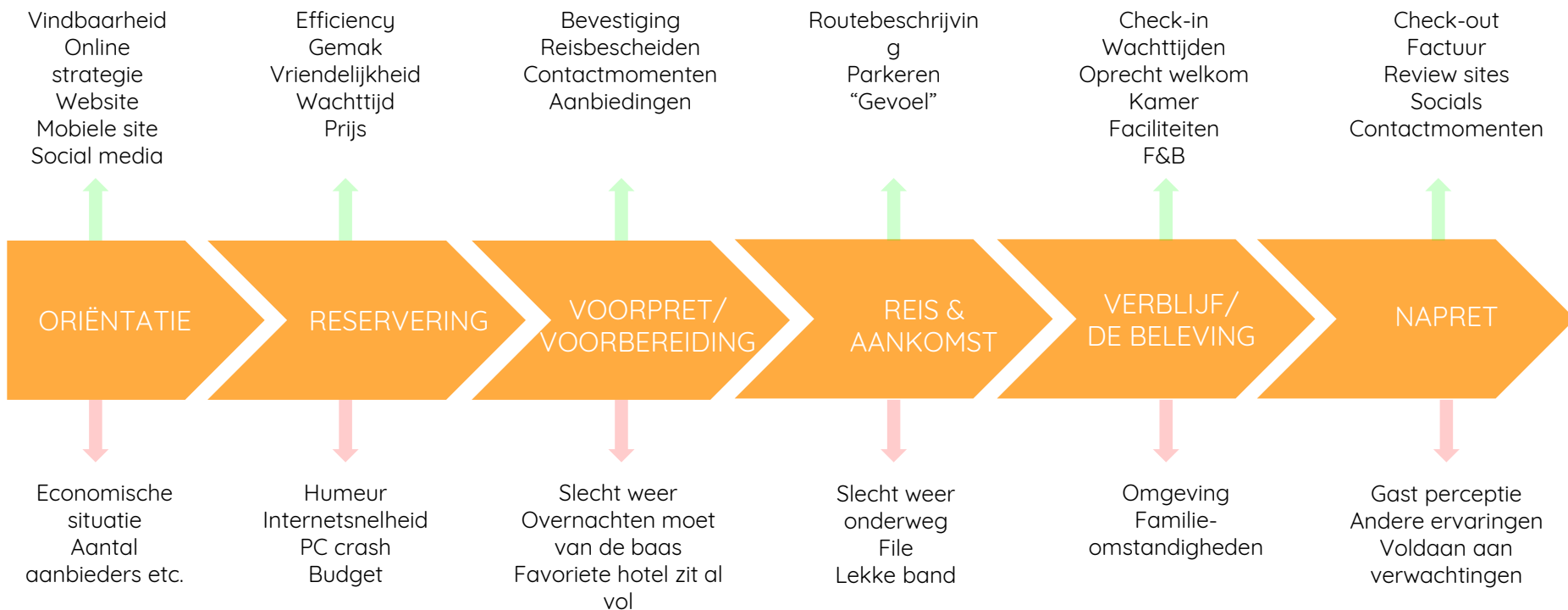
Bilderberg

Wij onderscheiden ons, omdat wij toegewijd zijn een bijzondere ervaring te creëren voor onze gasten en medewerkers.

Hotel De Keizerskroon

Wij willen Nederland gastvrij maken.

GUEST JOURNEY



MEEVEREN

Ik stel de gast boven de regels en mijn persoonlijke mening; kan niet bestaan niet!

Ik ken ons product en kan in voordelen praten.

De gast is koning

OPENSTAAN

Ik denk in mogelijkheden en niet in problemen.

Ik sta open voor en anticipeer op wensen van anderen.

Ik luister goed en neem iedere gast serieus.

Ik zie, hoor en voel wat er gebeurt

TOEWIJDING

VERANTWOORDING NEMEN

Ik zorg dat het gebeurt en kom altijd mijn afspraken na.

Ik zie er verzorgd uit en gedraag mij professioneel.

Ik denk altijd mee en voel mij verantwoordelijk.

Ik weet wat ik doe en wat ik zeg

ENTHOUSIASME

Ik straal tijdens mijn werk enthousiasme uit.

Ik verras door meer te doen dan verwacht.

Ik laat mezelf zien en maak het verschil



KROONWAARDEN

Staan centraal

- Aanname
- Introductie traject
- In alle meetings
- Evaluatiegesprekken en beoordelingsgesprekken
- Ontwikkelings/training trajecten
- Exit interview

ALTIJD OP ZOEK naar verbetering



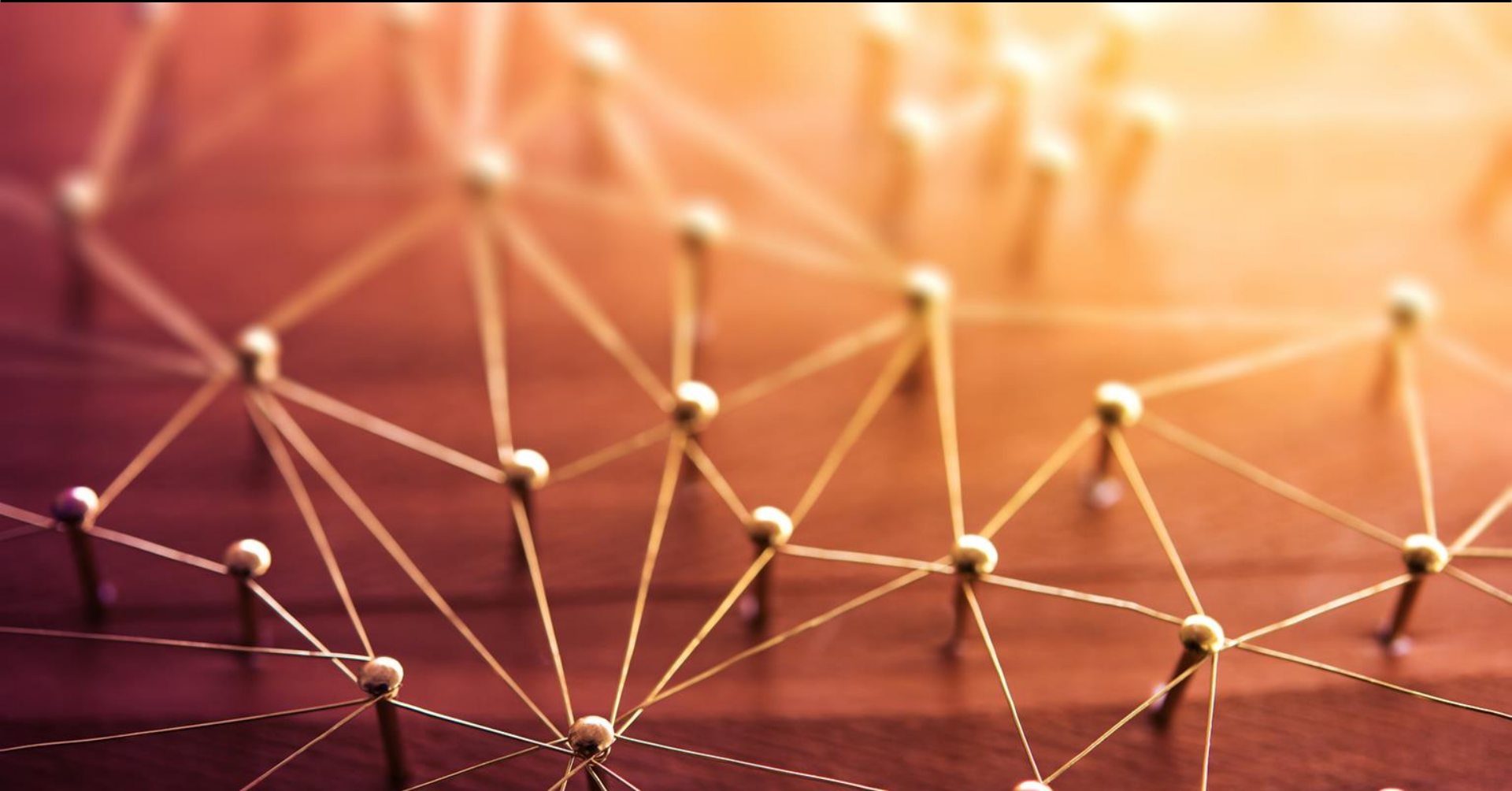
Meten = weten

Doelstellingen per afdeling/wedstrijden

Alle beoordelingen komen bij alle medewerkers

Diepte interviews met de gast

IEDEREEN VORMT EEN SCHAKEL





De wil om te dienen draait altijd om WEDERKERIGHEID

- Definieer
- Inspireer
- Geef vrijheid
- Meten=weten
- Communiceer
- Beloon & motiveer

MISSIE HOTEL DE KEIZERSKROON

Wij willen Nederland gastvrij maken



RUN YOUR HOTEL

Ontwikkel uw klantbeleving
bij Hotel De Keizerskroon



HOSPITALITY EXPERIENCE

Vergaderen met
gastvrije inspiratie



CUSTOMER EXPERIENCE

Wat zou er gebeuren als u
uw klanten een sterren
ervaring kan bieden?

WHY
SETTLE
FOR
LESS?