



## Hospitality op 3 niveau's:

U  
Jij  
Ik

### U-niveau: de externe klant welkom heten

We trainen, begeleiden en coachen afdelingen, teams en functies met (veel) klantcontact binnen organisaties. Van de customer service tot sales en commerciële binnendiensten. De gezamenlijke deler is steeds gastvrijheid & communicatie in gedrag en houding. Aan de orde komen onderwerpen, zoals:

- ✓ Gastvrijheid en eigenaarschap (empowerment)
- ✓ Inspelen op behoeften met Luisteren Samenvatten en Doorvragen
- ✓ Gespreksfasen -en technieken
- ✓ Empathie
- ✓ Positief en krachtig communiceren
- ✓ Omgaan met weerstand & emoties, bezwaren & klachten
- ✓ Het wow effect: overstijgen van verwachtingen
- ✓ Leidinggeven aan Hospitality

### Jij-niveau: de interne klant ofwel jouw collega's welkom heten

Of het nu binnen je eigen team of afdeling is of naar alle collega's in de gehele organisatie, een prettige communicatie en elkaar welkom heten, is wel zo fijn. Het elkaar willen helpen, versterken en helpen in het verder ontwikkelen. Het komt allemaal aan de orde op dit niveau. We denken aan de volgende onderwerpen (en hebben jullie een ander ontwikkelpunt? We blijven maatwerk leveren, dus welkom.):

- ✓ Feedback geven en ontvangen
- ✓ Assertiviteit/weerbaarheid
- ✓ Management/leiderschapsgesprekken, met o.a. LSD
- ✓ Situationeel Leidinggeven
- ✓ Leider als coach
- ✓ Eigenaarschap/empowerment
- ✓ Empathie
- ✓ Gedrag patronen
- ✓ DISC
- ✓ Belemmerende overtuigingen
- ✓ Systemisch werken: bijvoorbeeld bij disfunctioneren van teams; een mens en afdeling/team houdt zich altijd tot de rest van de organisatie. Snelle verdieping is mogelijk





## Ik-niveau: de innerlijke klant of wel jezelf welkom heten

En dan blijft er nog één klant over en dat ben jijZELF. Ga je fluitend naar je werk? En weer naar huis? Zou je wel eens begeleid willen worden? Benut je al jouw talenten? En laat je die ook zien? Laat je jouw organisatie weten in welke richting je je wilt ontwikkelen? Op dit niveau komen allerlei onderwerpen aan de orde. Ik noem er een paar:

- √ DISC en Drijfveren
- √ Gedrag patronen
- √ Belemmerende overtuigingen
- √ Systemisch werken
- √ Je weerbaar opstellen
- √ Organisatorische obstakels

## Strikwerda Traint!

Strikwerda Traint! verzorgt sinds 2008 trainingen en coaching onder meer in de Retail & Groothandel (AH, Praxis, Pathé, Hudson's bay, Claudia Strater, Bunzl, Tuincentra), Gemeenten (Den Haag, Hulst, Enkhuizen, Den Haag Marketing en Amsterdam Marketing), Zakelijke Dienstverlening en Verzekeringen (IBFD, OV 9292, Tempo-Team, Nationale Hypotheek Garantie, De Goudse), Ziekenhuizen (LUMC, MCL) en Sport (KNVB, Ajax, Basic Fit). Daarnaast geef ik lezingen op de 3 Hospitality niveau's.

"Nienke is een hele enthousiaste trainster, brengt de informatie goed over. Erg leerzaam. Uitleg is duidelijk en makkelijk toe te passen in de praktijk. Echt een aanrader voor eenieder om deze training te volgen!" Ilona Hagen, Sales Support

**Nienke Strikwerda** moedigt aan, inspireert en begeleidt medewerkers om hun talent(en) te ontdekken en het beste uit zichzelf en zijn/haar gedrag te halen. Dit gaat gepaard met veel energie, enthousiasme, inspiratie, intuïtie, openheid, kwetsbaarheid, gedrevenheid en vertrouwen. Met als resultaat: gedreven, sprankelende en klantgerichte werknemers met, vooral, heel veel plezier in het werk. Nienke verzorgt doorgaans de trainingen, coaching on the job, teambegeleiding en de persoonlijke ontwikkeling, en ze is tevens uw contactpersoon.

