HOSTMANSHIP

CERTIFIED PRACTITIONER

2022/2023

EEN PROGRAMMA VAN DE
HOSTMANSHIP GROUP

HOSTMANSHIP

CERTIFIED HOSTMANSHIP PRACTITIONER PROGRAMMA

Hostmanship® is de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Deze praktische filosofie is een krachtig middel om organisaties te transformeren tot een plek waar mensen zich welkom en gewaardeerd voelen.

Vanuit het business-perspectief gezien zorgt dit welkome gevoel ervoor dat klanten meer kopen, positiever aanbevelen en dat medewerkers zich productiever gedragen, omdat ze zich gezien en gehoord voelen. Het Hostmanship gedachtegoed geeft houvast en inspiratie bij dit proces. Het bijzondere hierbij is dat het gedachtegoed zowel universeel als uiterst persoonlijk, waardoor het resoneert en mensen in haar simpelheid weet te raken. Maar zoals Johan Cruijf ons al heeft geleerd; 'Simpel is het moeilijkst!'

In het Certified Hostmanship Practitioner Programma laten we je kennis maken met het Hostmanship gedachtegoed en leren we je 'hoe' je het welkome gevoel in iedere ontmoeting tot leven kunt wekken. De gast-host metafoor geldt hierbij als 'werkend beginsel'.

Vervolgens gaan we in co-creatie op zoek naar manieren om specifieke ontmoetingen te verbeteren in de reis van de gast binnen jouw organisatie. Hierbij staat de vraag centraal; **Hoe ontwerp je een omgeving/ context waarin Hostmanship de vanzelfsprekende keuze is?**

Hierdoor wordt Hostmanship niet een kopieer-baar trucje, maar een **nieuwe gedrags-gewoonte** die blijvende indruk maakt op de ander.

VOOR WIE

CERTIFIED HOSTMANSHIP PRACTITIONER PROGRAMMA

Het programma komt het beste tot zijn recht wanneer je vanuit je rol binnen de organisatie de mogelijkheid hebt om 'mensen in beweging te brengen'. Denk hierbij aan de volgende rollen: **direct leidinggevende, teamcoach, HR-manager, coördinator vrijwilligers, project-manager, locatiemanager, management assistent, adviseur dienstverlening, catering manager, communicatie manager etc.**

Daarnaast vraagt het Certified Hostmanship Practitioner Programma de nodige dosis 'Lef' en 'Creativiteit'! Hostmanship gaat namelijk over het verwelkomen van jezelf en de ander. Je zult je dus kwetsbaar op moeten durven stellen en zelf de vertaalslag naar de eigen organisatie kunnen maken. Uiteraard helpen we je hierbij graag met inspirerende voorbeelden en cases!

De ervaring leert ons bovendien dat het programma de meeste impact binnen jouw organisatie heeft wanneer je samen met een collega mee doet aan het programma. Door er samen met je nieuwe 'partner in crime', of beter gezegd **'partner in humanity'** over te sparren (bijv. tijdens het carpoolen) krijg je namelijk extra energie om er veelvuldig binnen de eigen organisatie mee aan de slag te gaan!

MAX. 12 DEELNEMERS

DE HOST

CERTIFIED HOSTMANSHIP PRACTITIONER PROGRAMMA

De Host van het Open Certified Hostmanship Practitioner Programma is **Rob van Vlokhoven**. Sinds het uitkomen van het boek 'The Experience economy (1998)' is Rob gefascineerd door 'de creatie van ultieme branded customer experiences'. Om zich hiervoor de juiste mind- en skillset eigen te maken heeft Rob als Jungle Cruise Skipper (Walt Disney World Florida) geleerd hoe Disney er dagelijks alles aan doet om voor al haar gasten 'Magical Moments' te creëren.

Binnen de Hostmanship Groep heeft Rob deze expertise door de jaren heen weten te vertalen naar inspirerende programma's en workshops, zowel 'open' als 'in company'. Vandaar dat Rob binnen de club bekend staat als Storyteller, Program Designer en Tool Maker. Zijn klanten zijn onder andere Gelre Ziekenhuizen, DeLaMar Theater, Maritiem Museum Rotterdam en McArthurGlen Designer Outlets. Ook is Rob co-designer van de minor 'The art of Hostmanship' binnen NHL Stenden.

LinkedIn;
nl.linkedin.com/in/robvanvlokhoven

HET PROGRAMMA

CERTIFIED HOSTMANSHIP PRACTITIONER PROGRAMMA

PROGRAMMA OUTLINE

TELEFONISCHE INTAKE

(45-60 min)

De Hostmanship reis start met de 'Telefonische Intake'. In deze eerste ontmoeting wordt dieper ingegaan op jouw persoonlijke en organisatie doelstellingen. Belangrijke gespreksonderwerpen zijn; de persoonlijke relatie met Hostmanship/ gastvrijheid, de scope van het organisatie doel, de support vanuit de organisatie en de gewenste 'gedragsverbetering'!

DAG 1: ONTRAFELEN

(9:00 inloop, 9:30 start, 16:00 einde)

Kennis maken
Alle deelnemers stellen zich op ludieke manier aan elkaar voor. Een leuke ijsbreker die direct een persoonlijke en veilige sfeer creëert.

Hostmanship ontrafeld
In dialoog met de groep wordt het Hostmanship gedachtegoed ontrafeld. Op inspirerende wijze passeren alle herkenbare elementen uit onze bestseller 'Hostmanship' de revue.

Op safari
Om gevoel te krijgen bij de Hostmanship 'theorie' wordt de lokale gastvrijheid getest.

Hostmanship mindmapping
Een mindmap is een zeer effectief instrument om de nieuw opgedane kennis rondom het Hostmanship gedachtegoed op een creatieve en logische manier te ordenen. Op deze manier blijft alle input goed hangen en kun je er direct mee aan de slag.

Hostmanship Methode ©
NIEUW: De Hostmanship Methode © is een praktische tool die die je helpt Hostmanship dagelijks toe te passen in de ontmoeting met de ander!

De reis van de gast
Customer journeys, klantreizen, vrijwel iedere organisatie gebruikt ze, maar vaak blijft het bij een rationele benadering van het 'klantproces'.

Hostmanship heeft met haar 'reis van de gast'-tool een praktisch instrument ontwikkeld dat helpt om te identificeren welke ontmoetingen voor verbetering vatbaar zijn!

DAG 2: METHODE

(9:00 inloop, 9:30 start, 16:00 einde)

Take a card
Een positieve/ Hostmanship mindset activeren lukt alleen door de kracht van herhaling. Deze 'Take a card'-oefening zorgt gegarandeerd voor een waardevolle dialoog.

Hostmanship Design
Op basis van de Design Thinking Ontwerpcylus heeft Hostmanship een eigen Ontwerp-proces ontworpen. Het doel van dit proces is om in dialoog met de eigen collega's te ontdekken 'hoe' de gekozen ontmoeting naar een hoger niveau getild kan worden. Hierbij kijken we zowel naar het gewenste gedrag als de context die het gedrag stuurt.

Om te leren sleutelen aan deze context reiken we onze 5 Hostmanship sleutels aan;

- Definiëren en communiceren
- Bemensen
- Leren
- Organiseren
- Empowerment

DAG 3: DESIGN

(9:00 inloop, 9:30 start, 16:00 einde)

DAG 4: EXPERIENCE

(10:00 start, 14:00 einde)

Hostmanship experience
Op deze dag gaan we voor de Hostmanship Experience op locatie-bezoek bij één van de deelnemers. Aan de hand van een inspirerend programma wordt ervaren hoe ze binnen deze organisatie met Hostmanship bezig zijn.

De ervaring leert ons dat het erg waardevol is om te ontdekken dat er meerdere enthousiastelingen dagelijks bezig zijn om WOW-momenten te creëren!

Eerdere Hostmanship Experiences hebben plaats-gevonden bij; TheaterHangaar, Apenheul, Zorghotel Merlinde en het Rijksmuseum.

DAG 5: INTERVISIE

(9:00 inloop, 9:30 start, 16:00 einde)

Lead as Host
In het onderdeel Lead as Host staan we stil bij jouw gedragsvoorkeuren. Zodat je leert sturen op je eigen gedrag en herkent hoe je de ander kunt behandelen zoals hij/ zij/ hen behandeld wil worden.

.

Intervisie
Van en met elkaar leren staat centraal binnen 'intervisie'. Uitdagingen die leven naar aanleiding van het Hostmanship ontwerp-proces worden aangepakt met de A4-methode; een vaste dialoogvorm die gegarandeerd leidt tot nieuwe inzichten.

Vragenvuur
Alle vragen die je (nog) hebt over Hostmanship, het Certified Hostmanship Practitioner Programma of de pitch kun je stellen in het 'vragenvuur'. Niets is te gék!

DAG 6: PITCH

(9:00 inloop, 9:30 start, 13:00 einde)

Hostmanship Pitch
In de Hostmanship Pitch laat jij zien 'HOE' jij aan de slag bent gegaan met de ontwikkeling van Hostmanship op de drie Hostmanship dimensies (verwelkom jezelf, elkaar en gasten). Het finalestuk van het programma!

Uitreiking certificaat
Bij het succesvol afronden van het programma hoort natuurlijk een feestelijke uitreiking van het officiële Hostmanship Certificaat. #feestmoment

INVESTERING

CERTIFIED HOSTMANSHIP PRACTITIONER PROGRAMMA

WHAT'S IN THE BOX

Wat zit in de prijs inbegrepen

- Hostmanship® filosofie
- Bestseller Hostmanship van Jan Gunnarsson
- Hostmanship schetsboek + pen
- Digitale files*
- Hostmanship certificaat
- Koffie, thee en heel veel lekkers
- Heerlijke lunches

*Digitale files = Je ontvangt onze presentaties (PPT), video's (MP4) en tools (PDF) o.a. Safari, Reis van de gast, Futuring, Intervisie.

DEELNAME PER PERSOON

Investering

2500,-

Exclusief BTW

Algemene voorwaarden

Hostmanship®
the human mindset

Crailoseweg 22
1272 EV Huizen, Nederland
Telefoonnummer 035 524 74 20
info@hostmanship.nl