

VÆRTSKABSBLOMSTEN

7

Beklædning

Beklædningen (eller tilbehør) skal gøre det muligt at identificere front stage-værten

Beklædningen skal afspejle brandets værdier

Beklædningen skal signalere, at man gerne må kontakte værten

Beklædningen må gerne være casual og bekvem og delvis personlig, men den skal samtidig identificere funktionen.

1

Funktion

Et menneskeligt kontaktpunkt, som altid kan hjælpe gæsten
Front stage-værtens primære funktion er at læse gæsten, at skabe en relation til vedkommende og en god og tryk stemning med udgangspunkt i gæstens individuelle behov

Front stage-værten er opmærksom på gæstens forventninger og klar til at hjælpe med alt, også teknisk support.

2

Personlige egenskaber

Empatisk
Imødekommende, smilende og hjælpsom
Koncentreret og nærværende
Situationsfornemmelse
Evnen til at lytte, tålmodig
Handlekraftig, modig og initiativrig
Autentisk
Udadvendt
Ansvarlig og engageret
Professionelt nysgerrig
Omstillingsparat.

Serviceomgivelserne

Gæsten skal kunne orientere sig problemfrit i indretningen

Front stage-værten er "på gulvet" ikke bag en skranke

Front stage-værten bevæger sig "på samme side" som gæsten

Vært og gæst skal kunne gå til side, hvis der er behov for fortrolighed

Der skal tages ergonomiske hensyn til medarbejdernes arbejdsstillinger.

6

Handler

Front stage-værten er om muligt på forkant med gæstens behov

Byder velkommen og afkoder/læser gæsten

Introducerer sig selv

Stiller spørgsmål med henblik på at afdække gæstens ønsker og behov

Løser mulige problemer for gæsten

Small-talk'er med gæsten

Konverserer personligt og oprigtigt med gæsten

Overrasker, giver personlige tips og følger op på dem

Deler relevant viden om gæsten med kolleger

Styrer "scenen", dvs. tager ansvar

Har indgående viden om og adgang til alle afdelinger på overnatningsstedet med henblik på bedst muligt at kunne hjælpe gæsten.

5

1
Funktion

2
Personlige
egenskaber

3
Faglighed

4
Arbejds-
opgaver

5
Handler

6
Serviceomgivelser

7
Beklædning

Værtskab
i praktis

Faglighed

Kommunikative kompetencer og sprogkundskaber
Kompetencer inden for problemløsning
Interkulturelle kompetencer
Relationskompetence
Kunne aflæse et rum
Kunne afkode en gæst
Flydende opmærksomhed og kunne skifte fokus, men samtidig være nærværende
Flair for logistik, struktur og koordinering
Stor viden om lokalområdet
Kunne håndtere ansvar.

3

Arbejdsopgaver

Front stage-værten er opsøgende på gæstens behov, hjælper med tjek-ind og tjek-ud, giver informationer/agerer concierge og er værten.

Front stage-værten følger op på gæstens oplevelser, også dem udenfor overnatningsstedet.

Front stage-værten udfører evt. også visse backstage (back office) opgaver for at blive aflastet. Eksempelvis ved at forberede modtagelse af gæster ud fra de informationer, som overnatningsstedet har adgang til.

4