

VÆRTSKABSTRAPPEN



- 5 Vi deler og er stolte af vores værtskabskultur**
Vi er konstant opmærksomme på at dele og fremhæve egne og kollegers gode hverdagseksempler på vores professionelle værtskab. Vi skaber i fællesskab de gode fortællinger om værtskabets positive betydning for vores gæster. Vi har en kultur, hvor vi deler de gode øjeblikke om glade/overraskede gæster, og vi bruger tilbagemeldinger fra både gæster og kolleger til at styrke vores tro på betydningen af vores værtskab.
- 4 Vores værtskab er solidt forankret i vores hverdag**
Vi lægger ved enhver given lejlighed og i alle sammenhænge i hverdagen i vores organisation vægt på betydningen af værdier og værtskab. Vi taler om, hvordan den enkelte kollega bidrager til vores værtskab som individ og som en del af vores fællesskab. Vores værtskab er et tema på team- og afdelingsmøder, ved MUS-samtaler, i forbindelse med jobopslag og ansættelser, i vores nyheds-breve og anden kommunikation internt og eksternt, når vi arbejder med vores strategi, vision, mission, m.v.
- 3 Vi baserer vores handlinger på værdierne**
Vi har i fællesskab beskrevet, hvordan vores værtskabsværdier konkret kan udmøntes i værtskabshandlinger i forskellige situationer og overfor forskellige gæstetyper. Hvordan kommunikerer vi, hvad siger vi med ord og med vores kropssprog i konkrete situationer i vores hverdag. Hvordan møder vi forskellige typer af gæster, hvordan kan vi vise interesse for den enkelte gæst og skabe en relation, hvordan skaber vi tryghed og tillid til, at vi er både professionelle og empatiske.
- 2 Vi har i fællesskab defineret vores værdier for værtskab**
Vi har drøftet og er bevidste om de bærende værdier, som er grundlaget for, hvordan vi vil arbejde med værtskab i vores organisation. Vi har inddraget alle grupper af medarbejdere i at definere de 3-5 vigtigste værdier for vores værtskab, som naturligvis ligger i forlængelse af vores brand, vision og mission m.v.
- 1 Vi er bevidste om, at godt værtskab har betydning for gæsten**
Vi er enige om, at vi skal få den enkelte gæst til at føle sig helt særlig og velkommen, og vi er alle optaget af, at give hver enkelt gæst den bedste, personlige oplevelse under opholdet hos os. Vi ved, at værtskab er helt afgørende for gæsteoplevelsen og dermed for vores konkurrencedygtighed, men vi er endnu ikke gået i gang med en proces, der kan skabe øget fokus på, hvordan vi vil definere og udøve det professionelle værtskab.
- 0 Vi giver god service til vores gæster**
Vi har en intention om, at gæsterne skal føle sig velkomne hos os, og vi er alle optaget af at give vores gæster en god oplevelse, men vi har ikke introduceret værtskab som en ramme for gæste-oplevelsen.