



## CHALLENGE: De reis van de gast

De gastreis (ook wel customer journey, guest journey, klantreis of reis van de gast/klant genoemd) is een instrument waarop je de gastvrijheidsbeleving van je gasten kunt analyseren. Met de gastreis kijk je door de ogen van de gast en kijk je wat er goed gaat en beter kan.

Start de reis naar de locatie. Stapt de gast in de auto, op de fiets, gaat hij lopend of neemt hij het openbaar vervoer? Kan hij de weg goed vinden? Waar kan hij parkeren? Hoe ziet de parkeerplaats eruit? Hoe ziet het pand er aan de buitenkant uit? Uiteraard hebben de eerste indruk (7 seconden) en de laatste indruk (afscheid) veel impact op de beleving en daarom worden ze apart benoemd.

### STAP 1: Kijk door de ogen van de gast

- Wie is de gast?
- Wat is het doel van zijn bezoek?
- Wat zijn de behoeften?
- Wat zijn de verwachtingen?

### STAP 2: Ervaar de gastreis

Bezoek je eigen huis en let goed op. Wat valt je op? Wat zie, hoor, ruik, voel en proef je? Wat vind je gastvrij? Wat vind je niet gastvrij? Werd je positief verrast? Je kan eventueel foto's maken van opvallende situaties zolang er geen mensen opstaan. Let op de vier P's: persoon (medewerkers), plaats (omgeving), proces en product (dienstverlening). Spelregels:

- Blijf beleefd en lok geen verkeerd gedrag uit 'om te testen';
- Maak niet te opzichtig aantekeningen;
- Loop geen mensen in de weg;
- Maak geen foto's/ video's met mensen erop.

### STAP 3: Noteer de top 5

Voor deze training voer je zelf een mystery visit uit. In de rol als externe gast/ consument breng je een bezoek aan het openbare gedeelte van een organisatie. Daar ga je bekijken wanneer en waardoor jij het gevoel van gastvrijheid in de dienstverlening ervaart. De mystery visit kun je bijvoorbeeld uitvoeren in een bioscoop, theater, restaurant, warenhuis, tuincentrum, attractiepark, bibliotheek, zorgcentrum, ziekenhuis, gemeentehuis/ stadskantoor.

#### TOPS

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

#### TIPS

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.