



VAN HARTE
WELKOM

GASTEN VAN KWH

**SERVICE KUN JE
BIEDEN,
GASTVRIJHEID MOET
JE VOELEN!**





VERWONDER!



DURF TE SPELEN



STICHTING
NATUURPARK
DE EFTELING



CREATIEF
GEDACHTEGOED

**Laat het eruit
zien alsof het er
al stond**

**Gebruik bekende
verhalen**

**Goed is niet
goed genoeg**

**Zoek het ook in
de kleine dingen**

**Bouw alles voor
de Eeuwigheid**

**CREATIEF
GEDACHTEGOED**

**Denk in kromme
lijnen**



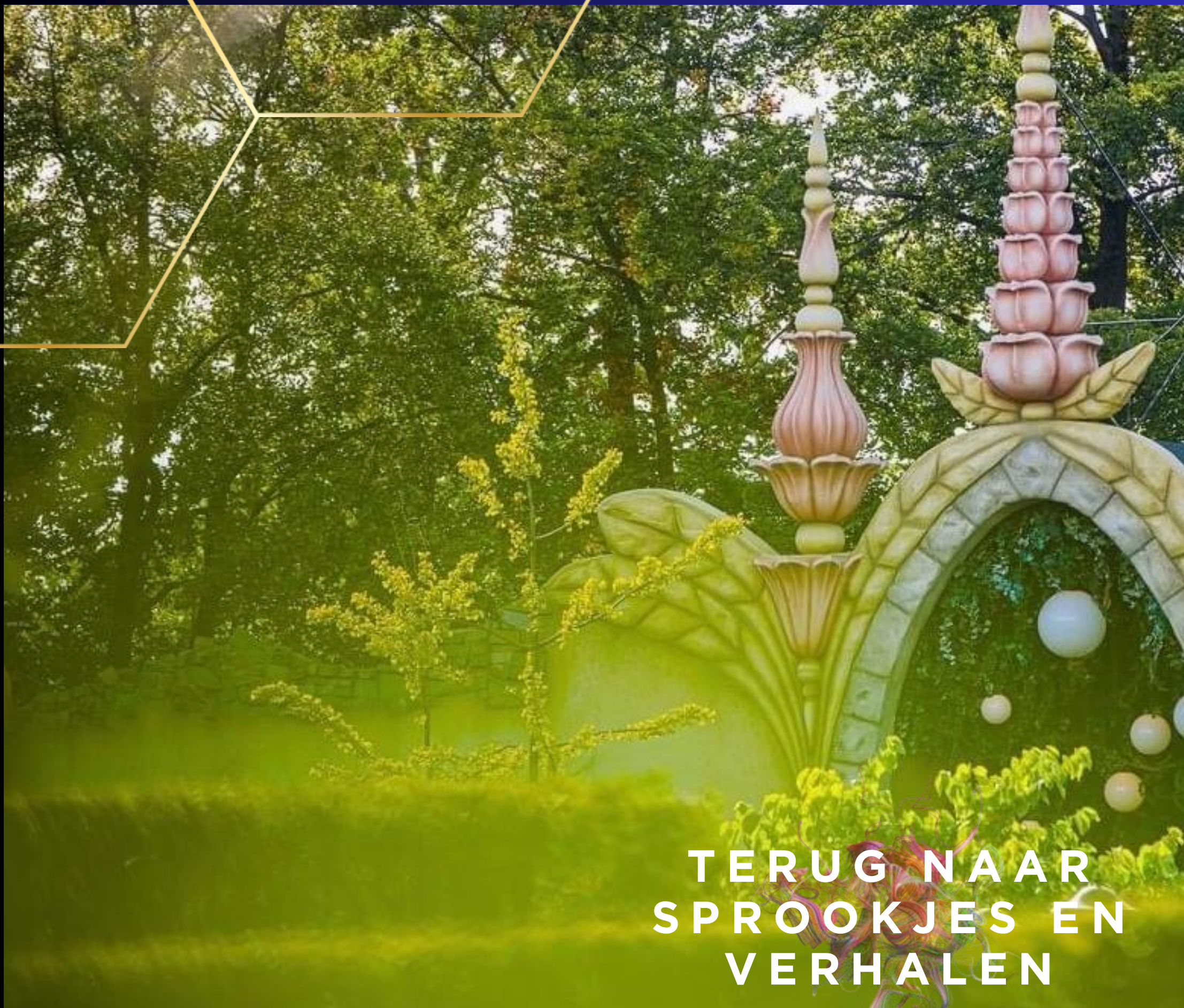


HERINNERINGE
NCREËREN





VAN SPEELPARK
NAAR THRILLS



TERUG NAAR
SPROOKJES EN
VERHALEN





DUURZAAM
EIGENAARSCHAP



HET GAAT OM
HERINNERINGEN



DENK IN
KROMME WEGEN



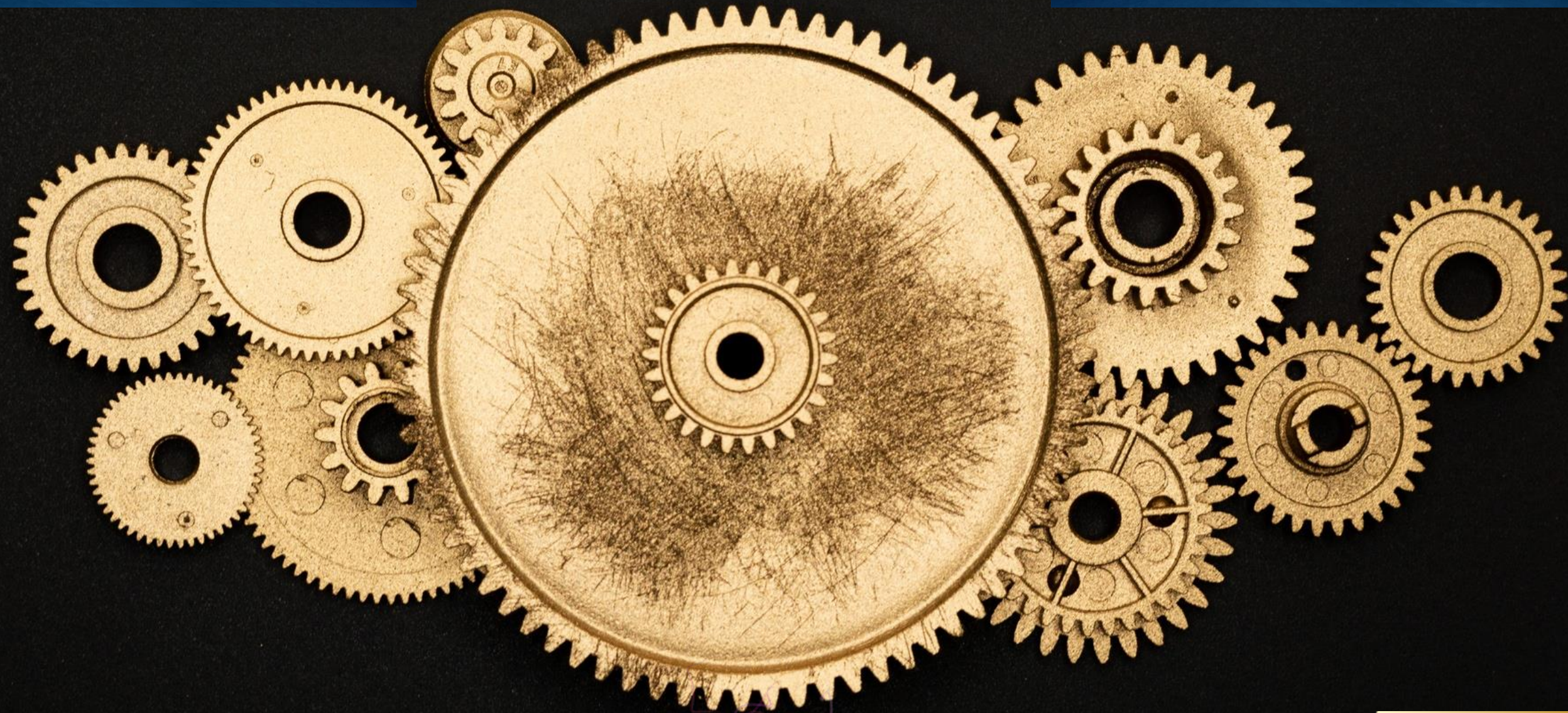
DE UITDAGING

Ik speel vanuit
een Champions
League
gedachte



GASTGERICHTHEID

GASTVRIJHEID



**GASTGERICHTHEID
& GASTVRIJHEID**

GASTGERICHTHEID

GASTVRIJHEID

GASTBELEVING

**OPERATIONAL
EXCELLENCE
&
CUSTOMER
INTIMACY**

**HOUDING
&
GEDRAG**

**GASTGERICHTHEID
& GASTVRIJHEID**



De succesformule

Mijn stappenplan op weg naar succes



Stap 1

Start de reis
vanuit
**Cultuur
en DNA**



Stap 2

De weg vervolgen
vanuit een
heldere
Missie en Visie



Stap 3

De weg
leren
wijzen door
**Coachend
Leiderschap**



Stap 4

Ontwikkeling
van team en
persoonlijke
kompassen



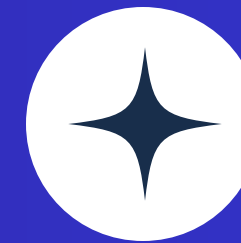
Stap 5

Het trainen van
taakgerichte
teams naar
echte talenten



Stap 6

Implementatie
door middel van
**koersen op de
werkvloer**
(lean)



Stap 7

**Borgen en
evalueren van de
succesformule**

1. Cultuur, Missie
en Visie

2. Leiderschap

3. Team/persoonlijke
ontwikkeling

4. Trainen en voortdurend
ontwikkelen

5. Borging en evaluatie

Creëer eigenaarschap



Van controle naar vertrouwen



Van taakgericht naar talentgericht





Het Kompas

Jaartal:

Ik ben trots dat ik dit al heb bereikt...

En hier ben ik naar onderweg...

Kwaliteiten	Valkuilen

Wat wil je bereiken de komende periode? Tip!

Doelstelling 1:	Doelstelling 2:	Doelstelling 3:
Datum gereed:	Datum gereed:	Datum gereed:
Doel behaald: ☐	Doel behaald: ☐	Doel behaald: ☐
Draagt bij aan:	Draagt bij aan:	Draagt bij aan:

Stippel uit die route! Tip!

(Acties die ervoor zorgen dat ik mijn doelen behaal: denk aan ontwikkeling, hulp van collega's of leidinggevende)

Volgende pagina

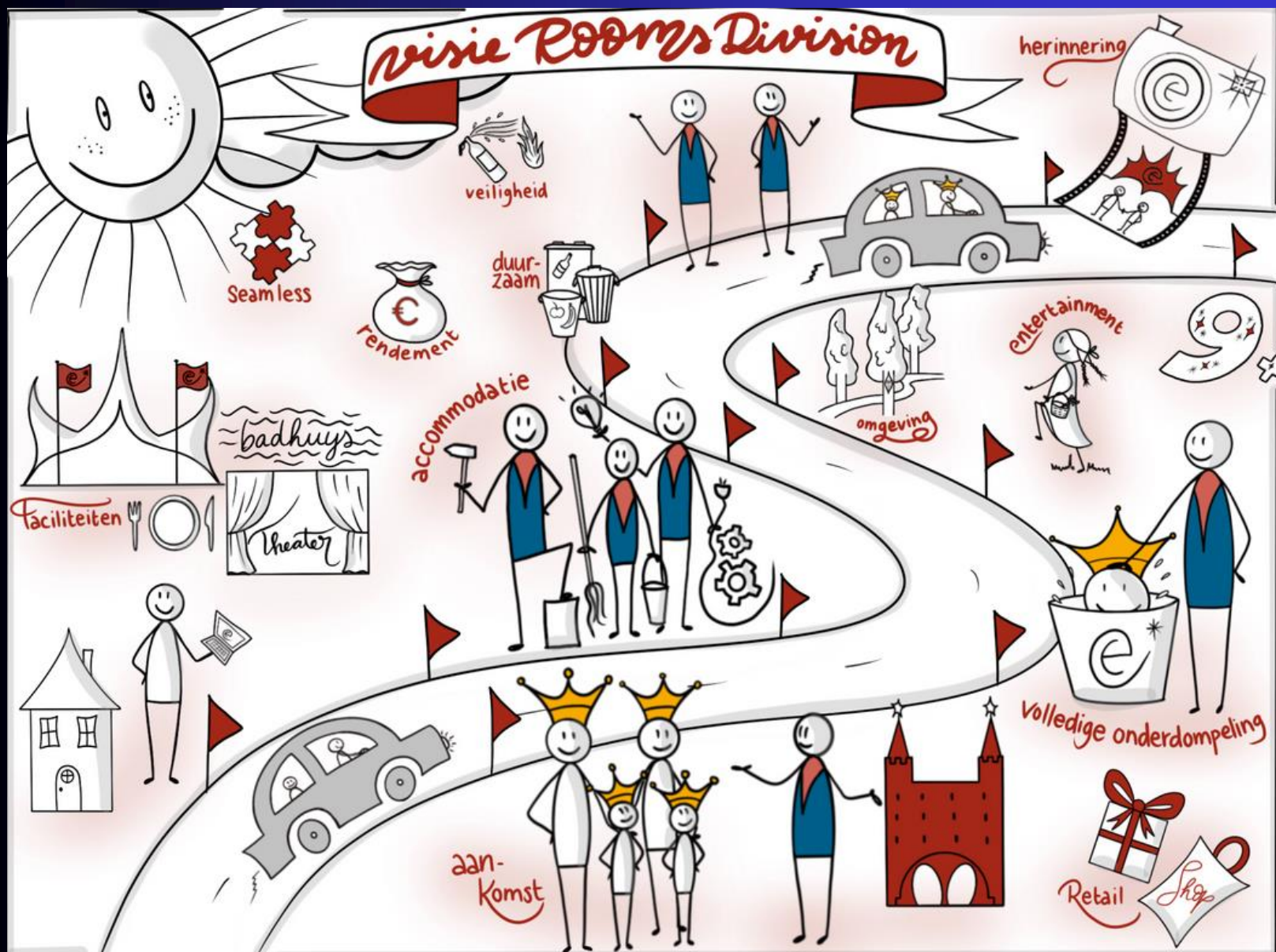


Sven Olree

TAASKGERICHT
NAAR
TALENTGERICHT

**Creëer ruimte
en geef
richting**





TEAMKOMPAS

AFDELING Rooms Division – 2023

POSITIONERINGSMODEL

IDEE

DOELGROEP

Door een scherpe en toegewijde exploitatie van onze Hotels & Resorts, de herkenbaarheid en hoge kwaliteitsstandaard van de Efteling accommodaties, faciliteiten & omgeving wordt geborgd en ontwikkeld,

Onze (internationale) Hotel & Resort gast en vanaf 2024 tevens parkgasten

Dé Hotels & Resorts waarin Gastbeleving, thematiek, comfort, service & uitstraling met een duidelijke Efteling signatuur aanwezig en van topkwaliteit zijn

DOELSTELLINGEN

DOELSTELLINGEN	KPI	TERMIJN
KPI's zijn geïmplementeerd bij alle afdelingen en zijn onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden en focus.	Tekst	Q1
Alle logistieke processen van guest supplies en linnen zijn op orde, geïmplementeerd en worden door Efteling collega's beheert en geborgd.	Tekst	Q2
MJOOP van interieurvervangingen voor de komende jaren zijn samen met GO/MOD volledig in beeld en financieel onderbouwd.	Tekst	Q2
Alle werkprogramma's gerelateerd aan schoonmaak zijn volledig up to date en vormen de basis voor het nieuwe contract met CSU.	tekst	Q1
Ons MBO wordt gezien door medewerkers als waardevol en vormt de basis op werkplezier op orde te houden en verder te ontwikkelen.	tekst	Q1
Het assortiment van Retail producten wordt geoptimaliseerd waardoor het beter aansluit bij de propositie en verwachting van de H&R gast.	Tekst	Q1

'GELOOF IN JE SELFIE'

Betrouwbaar, Invoelend en Toegewijd

Praktisch, Contactvaardig en Zorgzaam

Kernachtig, Geordend en Vasthoudend

Verbindend en Enthousiast

4 PILERS

1. Ervoor zorgen dat iedere gast meerdere dagen een volledige onderdompeling ervaart.
2. Werken met professionals die vakmanschap tonen, vragen en krijgen binnen een inspirerende werkomgeving.
3. Bijdragen aan een optimaal rendement en maximale prijs/waarde verhouding.
4. Duurzaamheid, in de brede zin van het woord, een natuurlijk onderdeel van onze bedrijfsvoering laten zijn.

Ervoor zorgen dat de gehele gastreis seamless is & de gast verwondert.

DURVEN | LEREN | DOEN

Experience Blueprint Team Front Office

WAAROM	Wij maken van meerdaags verblijven bij de Efteling een onvergetelijke herinnering
WIE	Wij zijn Organisatoren
WAT	Wij zorgen voor sprookjesachtige overnachtingen, waarbij de gast ontsnapt aan het alledaagse leven
HOE	Wij doen dit door te betoveren

Gewenste Beleving	Ik ben betoverd	Ik voel me gezien	Ik voel me welkom	Ik ben ontzorgd
Gedrag/Interactie	Wij betoveren	Wij maken contact	Wij verwelkomen	Wij organiseren
Service cultuur	Zetten een extra stap	Zijn oprecht	Maken het leuk	Denken vooruit
Stimulerend Leiderschap	Vertrouwen en richting	'Er zijn'	Inspireren	Faciliteren

RUIMTE & RICHTING

**Heb oog voor
persona's en
gastreizen**



CORRIE
BEWUSTE
KOOPJESJAGER



MATTHIAS
FAMILIEZAKENMAN



VICKIE
BEWUSTE MOEDER



LUUK & FLOOR
SENSATIEZOEKERS



JOY
SUPERFAN

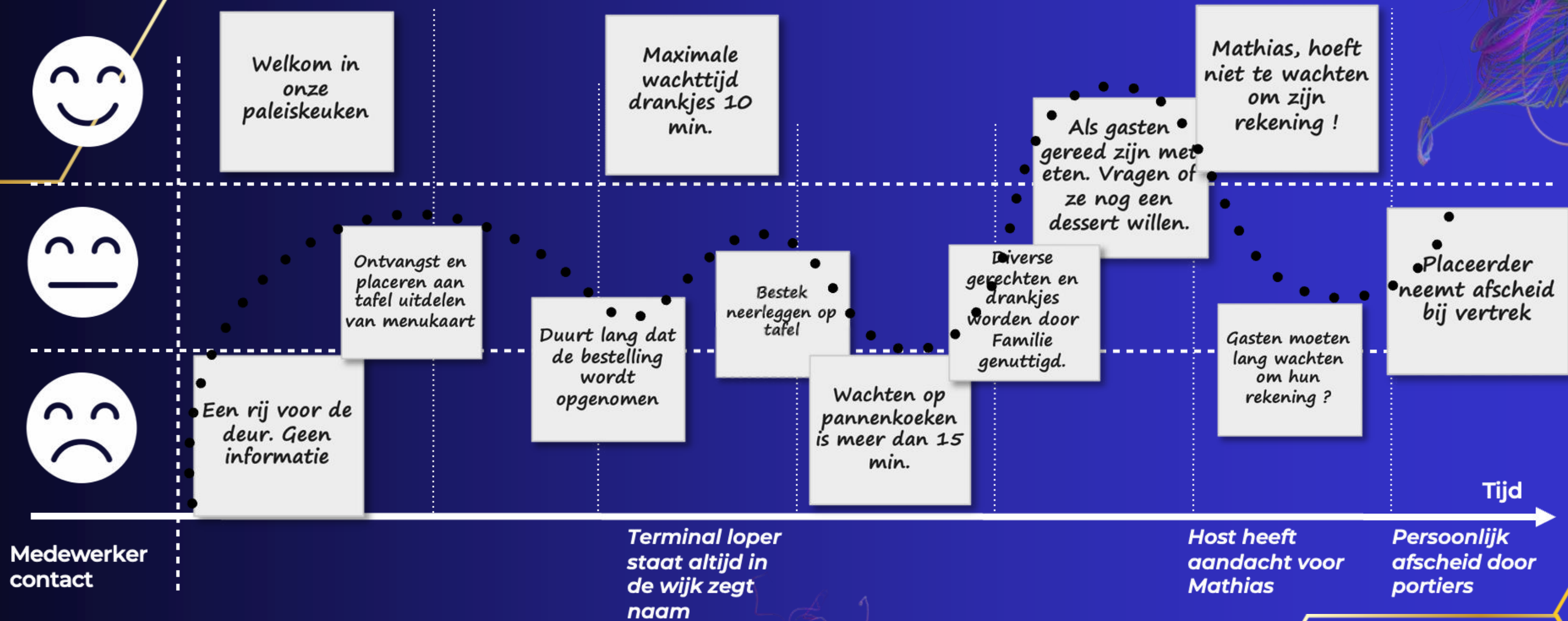


PERSONA'S



GASTEN
VERANDEREN

Polles keuken - De Efteling



GASTREIS

**Voortdurend
willen
verbeteren**





**VOORTDUREND
VERBETEREN**

Medewerkers groeien naar ambassadeurs





MEDEWERKERS NAAR AMBASSADEURS



Gasten worden Fans





VAN GASTEN
NAAR FANS

**Kijk door de
ogen van je ...**

**Faciliteer tools
voor Gastvrijheid**

**Van Eiland naar
Wijland**

**Verbeter elke dag
de Gastreis**

**Communiqueer
het verhaal en
niet alleen de
processen**

TIPS



**Daag elkaar uit
en creëer 1 fan
per dag**

**ZIE
KANSEN,
HET KAN
ECHT!**

**villa
Pardoes**

Draait om 't hele gezin





DURF TE GAAN
VOOR DE
UITDAGING

Dank jullie wel!



Sven Olree - Hospitality & Leisure (operations) expert

