



4. Vertskap

I dette verktøyet får du støtte og muligheten til å dokumentere arbeidet med å definere og planlegge hvordan du ser på ditt eget vertskap.

30-60 min



Forberedelser

Gå igjennom «Vertskap» for å lære hva dette trinnet innebærer og finne eksempler på hva andre har gjort.

Et tips er å samle kollegaene dine eller samarbeidspartnere som du vil ha med deg når du skaper ideen din.

Ha gjerne tilgang til en datamaskin for å kunne se på informasjon i veiledningen samtidig som du fyller ut notatene og svarene dine i dette dokumentet.

Slik går du fram

1.

Holdningen din

2.

Vær forberedt

3.

Skape tillit

4.

Vær fleksibel

Trinn 1. Holdningen din



Alle foretak kan arbeide med vertskap på sin egen måte, og det er ingen standardløsninger. Siden det er så mye du kan formidle, kan det være smart å prøve å skille ut to eller tre ting som føles ekstra viktige.

Hva slags vertskap vil du fokusere på i foretaket ditt? Og hva er det som gjør at du blir oppfattet slik som du forestiller deg? Skriv ned 2-3 eksempler fra hverdagen.

Hva slags vert er du?

F.eks. en som ønsker å stå fram som omsorgsfull

•

•

•

Hva gjør du for å bli oppfattet slik?

F.eks. kommer med kaffe på senga om morgenen

•

•

•

Trinn 2. Vær forberedt



Selv om du har lagt en plan for måltidsopplevelsen din, kan det hende uforutsette ting. Det kan være en god idé å gjennomgå scenarier for hva som kan gå galt og legge en plan for hvordan det kan løses.

Tenk over hva som kan skje, bedøm sannsynligheten for at det skjer og hvor alvorlige følger det kan få. Til sist, beskriv en plan b i tilfelle det skulle skje.

Uforutsett hendelse

F.eks. kunden ankommer tidlig og lokalet er ikke klart ennå.

Sannsynlighet (1-5)

F.eks. 3

Følger (1-5)

F.eks. 2

Plan b

F.eks. alltid ha kaffe klar og et annet lokale den kan serveres i.

Uforutsett hendelse	Sannsynlighet (1-5)	Følger (1-5)	Plan b

Trinn 3. Skape tillit



Et godt vertskap er forbundet med menneskelige relasjoner og samhandlinger. Opplevelsen til gjesten begynner ofte allerede før måltidsopplevelsen. Den farges av det første møtet og preges siden under hele besøket.

Beskriv kort hvordan dere bygger tillit og relasjoner i opplevelsen din. Det kan bli en slags manual for deg selv om hvordan du i dag eller i framtida vil bygge tillit.

Før opplevelsen

F.eks. tenne fakkelbokser ved inngangen

Det første fysiske møtet

F.eks. hilse gjesten velkommen, husk smil og øyekontakt

Under opplevelsen

F.eks. vise interesse å stille personlige spørsmål

Trinn 4. Vær fleksibel



Et godt vertskap handler om å være forberedt, men likevel framstå som fleksibel og løsningsorientert. For å lykkes med dette, må det være klart hvilket ansvarsområde alle i virksomheten har.

Tenk over og definer hvilke ansvarsområder de ansatte har, hvordan du som leder kan kommunisere klart om ansvarsområdene og om det er noe dere bør diskutere.

Ansatte

F.eks. hvis maten er forsinket, kan en ansatt by gjesten noe, f.eks. et glass vin eller en smaksprøve?

-
-
-
-

Ledelse

F.eks. diskutere ulike situasjoner/scenarier med dem og hvordan disse kan løses.

-
-
-
-