

Van der Valk
HOTEL MIDDELBURG



Welkom



“EXCELLEREN IN
SERVICE”

VAN DER VALK
HOTEL MIDDELBURG



[https://youtu.be/
cdjHnHwT5yw](https://youtu.be/cdjHnHwT5yw)



HOTEL MIDDELBURG





VAN DER VALK

3E PLAATS KLANTVRIENDELIJKSTE
BEDRIJF VAN NEDERLAND 2019



VAN DER VALK HOTEL MIDDELBURG

HET BESTE 4** HOTEL IN ZEELAND**

(BRON: TRIPADVISOR 11-6-2019)

HOE?

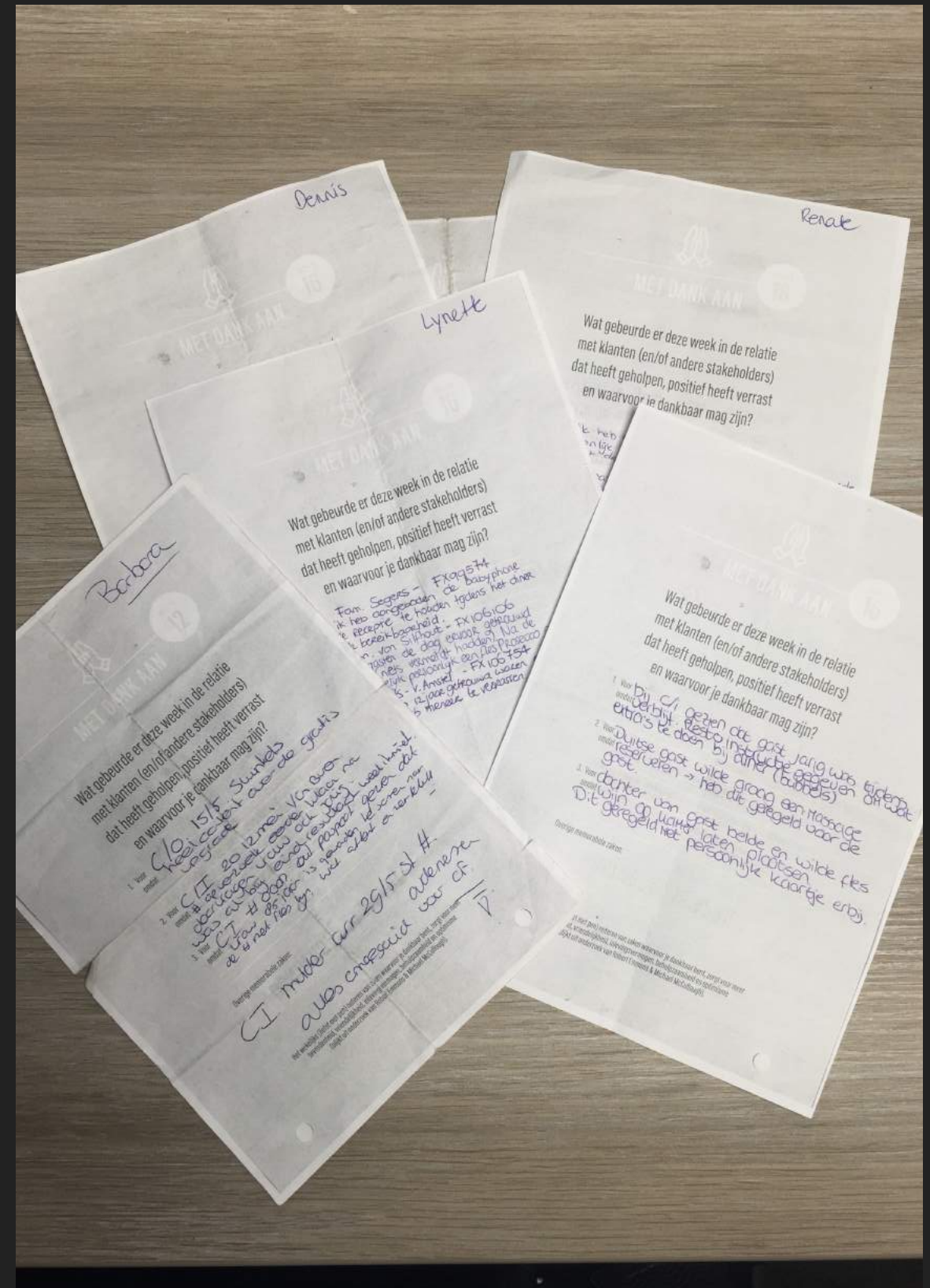
- ▶ Vragen om feedback
- ▶ Analyse van de feedback
- ▶ MT meeting
- ▶ Afdelingsmeeting
- ▶ Interne communicatie



DE ORGANISATIE IN BEWEGING HOUDEN.

HET KAN ALTIJD BETER! KAN HET ALTIJD BETER?

- ▶ Feedback van deelnemers (zalen)
- ▶ Cultuurwaarden
- ▶ Maak klanttevredenheid eigen
- ▶ Klanttevredenheid als onderdeel van beoordeling



**IS HET ALLEMAAL
POSITIEF DAN?**

ZEKER NIET!

- ▶ Beschikbaarheid van medewerkers
- ▶ Reputatie van de horeca



DESIGN



1. Van product naar emoties en beleving als onderscheidend vermogen



2. Van sturing op transacties naar koesteren van langetermijnrelaties

STRATEGIE



3. Van vermeende kostenpost naar morele en economische businesscase



4. Van winst als enige doel naar een doel dat inspireert

CULTUUR



5. Van regelgestuurde controledrift naar ruimte en vertrouwen



6. Van 9-5-mentaliteit naar bevlogen klantgerichtheid

INNOVATIE



7. Van absurde enquêtes naar diepgaand luisteren



8. Van hardleers navelstaren naar klantbewust innoveren

OPERATIONEEL



9. Van betonnen processen naar enerverende klantreizen



10. Van leveranciers als kostenpost naar partners in klantbeleving

KLAAR VOOR DE TOEKOMST

► DESIGN

► CULTUUR

► OPERATIONEEL

Partners

Zeeland Meetings & Events is een initiatief van Van der Valk Exclusief Zeeland en werkt hiervoor samen met verschillende partners uit de regio. De verschillende partners zijn allen uniek in hun aanbod en laten op hun manier het ware Zeeland zien. Wij maken graag een persoonlijke afspraak met u over de invulling van uw onvergetelijke teambuilding, bedrijfsuitje of incentive en nemen de volledige organisatie uit handen. Voor aanvullende informatie over de verschillende mogelijkheden of boekingen bij één van onze partners, kunt u ook contact met ons opnemen.

Unieke concepten



Zeilen - Oosterschelde Tasting



Zeeuwse Zilte Zaligheden



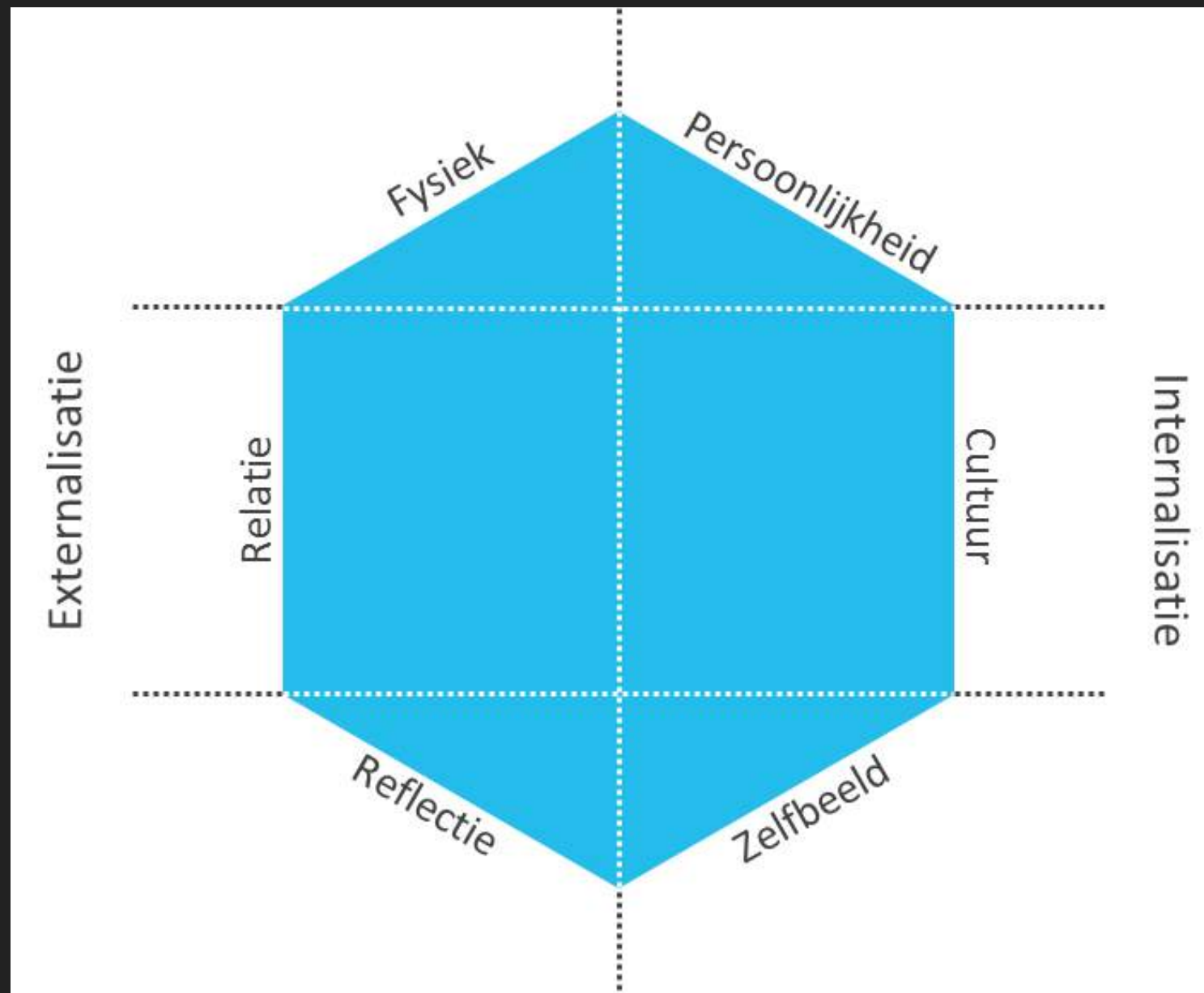
Landschap Achter de Walcheren

Actie op het strand

Streekrestaurant

KLAAR VOOR DE TOEKOMST

DESIGN & OPERATIONEEL

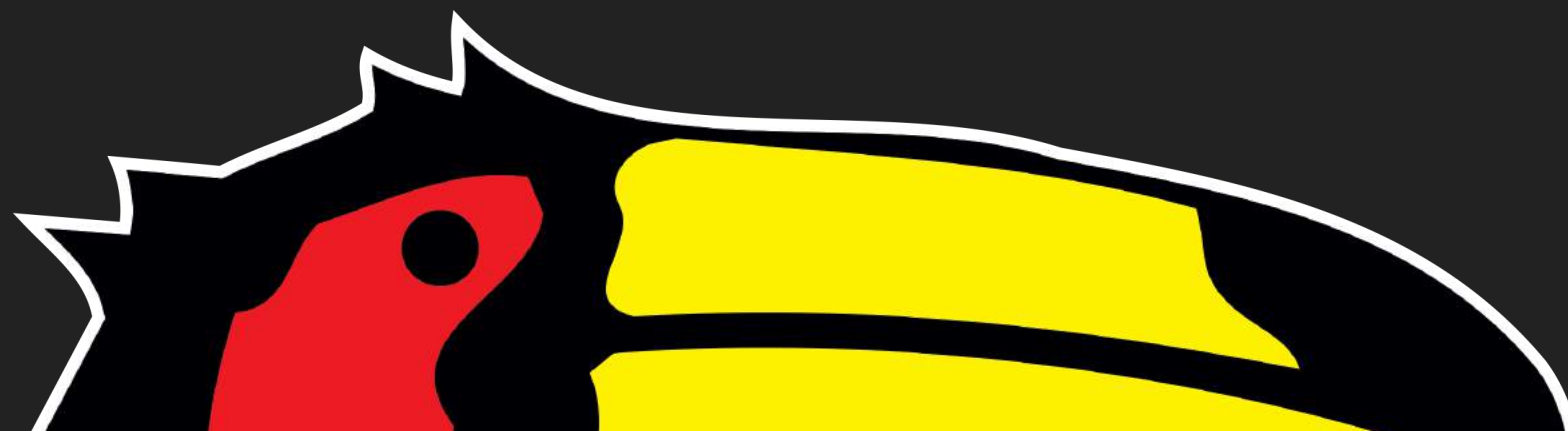


KLAAR VOOR DE TOEKOMST

CULTUUR

TOT SLOT

WAT IS JULLIE UITDAGING?



CONTACT



MAARTEN AKERBOOM

