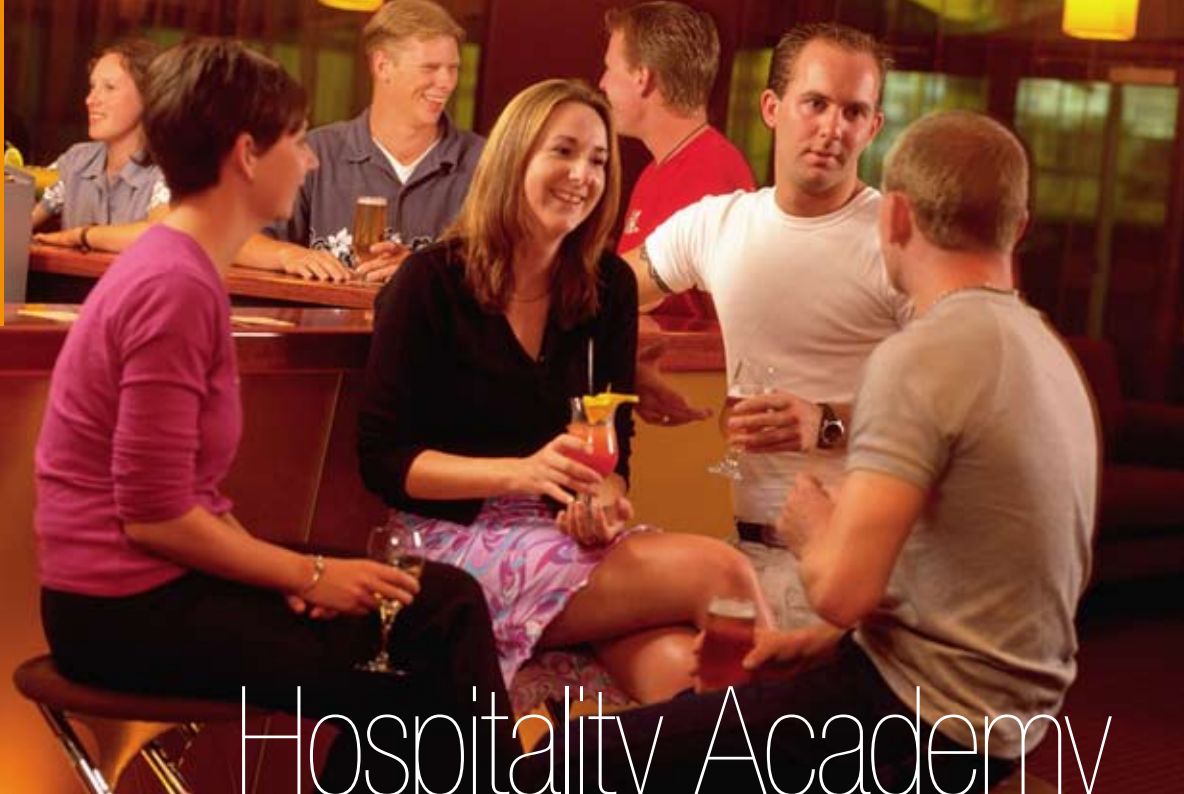




S

PERFORMANCE
SOLUTIONS



Hospitality Academy

Maak van jouw business een beleving

In de gastvrijheidsbranche gebeurt veel. Prijzen staan onder druk en de gasten verwachten steeds meer service. En toch worden gasten, hun wensen en hun verwachtingen nog altijd onvoldoende (h)erkend. Alles draait om beleving. Onderscheid jezelf en je haalt meetbaar meer rendement.

Performance Solutions is de 'nieuwe naam' van HMP en bekend van o.a. de NH University, Golden Tulip Business School en werkt daarnaast voor opdrachtgevers als McDonald's en Holland Casino.

Gastvrijheid is met je bijzondere aanpak en je unieke oplossingen de beste service geven aan je gasten. Je blijft je zelf, als je traint op een nog betere dienstverlening. Naast de vele maatwerktrainingen en de coaching van Performance Solutions hebben wij ook een eigen academy met een open trainingsaanbod. De trainingen zijn voor alle niveaus, van basis tot en met hoger management.

Servicegerichtheid, sales & marketing trainingen, management en coaching. Voor welke afdeling je ook werkt wij hebben een passende open training. Om jou verder te ontwikkelen zodat je een betere gastbeleving realiseert en dus je performance stijgt. Samen met collega's uit de branche werk je aan jouw vaardigheden.

Hoe kan ik meer omzet maken? Een effectief marketingplan opzetten? Mijn sales gesprekken nog effectiever laten verlopen? Mijn team beter coachen? Omgaan met klachten? Zoek je een training waarin je ook nieuwe vaardigheden, inzichten en kennis wil opdoen? De Hospitality Academy heeft de juiste training.

Hieronder tref je een selectie van de trainingen aan. Voor meer informatie over de inhoud en inschrijving verwijzen we je door naar onze site www.performance-solutions.eu

Account Management

Effectieve klantbewerking

Basis gastvrijheidstraining voor horecamedewerkers zonder direct gastencontact

Praktische aanpak voor meer blijde medewerkers en blijde gasten

Coachen on the job

Train je medewerkers op de werkvloer!

De essentie van Yield Management

Optimaal rendement bij een beperkte capaciteit

Een klacht doet wonderen

Van klacht naar ambassadeur voor het leven

Effectief Leidinggeven

Haal (nog) meer uit je team

Functionerings- en beoordelingsgesprekken

Meer tevredenheid, motivatie en prestatie

Gastgerichtheid, de basis voor succes

Hoe gasten/klanten de ontvangst en gastvrijheid in jouw bedrijf ervaren, kun je zelf bepalen en sturen. Sterker nog, je kunt je eigen lichaamstaal bepalen

Imagotips voor horecabedrijven, onderscheid in de gastvrijheid!

Onderscheid in gastvrijheid

Klant- en doelgericht schrijven

De meest effectieve boodschap voor elke klant



Relatie

Vier

Van bu
naar bo

Beslis

Onderhand



Welkom

Ontdek

**Business
Levenswijze**

Probeer

Ervaar

Leidinggeven in de horeca, hoe zorg ik voor gastgerichtheid

Hoe zorg ik voor gastgerichtheid?

Omgaan met agressie

Voorkomen en effectief handelen

Professioneel telefoneren

Basistechnieken voor het ideale telefoongesprek

Service & verkoop aan de receptie

Voor tevreden gasten die meer besteden

Service & verkoop in restaurant en bar

Verhoog de tevredenheid en besteding van je gasten

Sociale hygiëne (Examentraining)

Verantwoord werken en voorbereiding op het examen

Succesvol coachen

Onmisbare technieken voor coachende managers

Succesvol verkopen

Meer rendement uit elk (telefoon)gesprek

Time management

Organiseer jezelf en win een uur per dag

Verkopen aan de telefoon

Meer rendement uit je telefoongesprek

De spelregels:

- De maximum groepsgrootte is 14 personen.
- Alle trainingen vinden plaats bij Performance Solutions in Hoofddorp.
- Deelnemersprijzen per dag zijn Euro 250,- en zijn inclusief trainingsmaterialen, gratis parkeren, onbeperkt koffie/thee, een uitgebreide lunch en een afscheidsdrankje.
- Wees er snel bij, want vol = vol.
- Je kunt inschrijvingen gratis annuleren tot 1 maand voor de trainingsdatum. Bij annulering daarna moet de volledige deelnemersprijs worden voldaan.
- Je kunt gratis naamswijzigingen doorgeven tot 1 maand voor de trainingsdatum. Daarna betaal je Euro 10,- administratiekosten per naamswijziging.
- Je ontvangt 1 factuur per training, die steeds vooruit betaald dient te worden.
- Onze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst. Je kunt onze leveringsvoorwaarden nalezen op onze website.

Voordelig trainen? De strippenkaart!

De strippenkaart is dé oplossing voor organisaties die meerdere deelnemers willen inschrijven. Je koopt 6 trainingdagen en betaalt er slechts 4! Je investeert dus geen Euro 1.500,- maar slechts Euro 1.000,- voor 6 personen! Dit komt neer op een investering van slechts Euro 166,67 per persoon (in plaats van Euro 250,- per persoon)! De strippenkaart is alleen van toepassing op losse inschrijvingen in het open trainingsprogramma en is niet bruikbaar voor het exclusief afboeken van trainingsdata.



Afboeken van 1 groep met prijsvoordeel

Wil je een heel team tegelijk laten trainen op een onderwerp zonder deelnemers van andere organisaties? Dit is mogelijk, wel gebruiken we ongewijzigd de materialen die voor deze open training zijn voorbereid. Het uitkopen van een open trainingsdatum kan ook nog eens tegen een aantrekkelijk tarief:

- 1 groep uitkopen met PS als locatie: Euro 1.750,- voor 10 deelnemers (elke extra deelnemer is Euro 175,-, max 14 personen)
- 1 groep uitkopen op eigen locatie: Euro 1.350,- voor 10 deelnemers (elke extra deelnemer is Euro 135,-, max 14 personen)

Afboeken van meerdere groepen

Als je meerdere data exclusief voor jouw organisatie wilt afboeken, kun je profiteren van een zeer interessante volumekorting. Neem hiervoor gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Enkele reacties van deelnemers:

- *"De training gaf veel energie en door de praktisch toepasbare tips is de motivatie groot om het direct in de praktijk de brengen."*
- *"Je merkt dat de trainer veel kennis heeft van de hospitalitybranche want de hele dag is doorspekt met opdrachten en problemen waar ik dagelijks tegen aan loop."*
- *"Veel van onze medewerkers hebben de trainingen gevolgd en de (financiële) resultaten zijn direct zichtbaar. Wij hadden onze investering binnen 3 maanden al ruimschoots terug verdiend. Stiekem hoop ik dat mijn collega directeuren hun medewerkers niet naar jullie toe sturen."*

Van business naar beleving!

Op zoek naar maatwerktrainingen of andere oplossingen? Neem gerust contact met ons op voor een persoonlijke kennismaking.

De Hospitality Academy is een initiatief van Performance Solutions. Wij begeleiden organisaties, waar mensen het verschil maken, op weg naar:

- High performance
- Blijvende verandering
- Onderscheidende beleving

Performance Solutions is zowel ISO gecertificeerd als CEDEO erkend. De score uit het laatste onderzoek gaf een tevredenheidspercentage van maar liefst 96,3%!



CENTRAL OFFICE:
HOLLAND OFFICE CENTER
BUILDING 4
KRUISWEG 817
2132 NG HOOFDDORP / AMSTERDAM
THE NETHERLANDS
T +31 (0)23 510 0 510
F +31 (0)23 510 0 515
E INFO@PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU
I WWW.PERFORMANCE-SOLUTIONS.EU