

Menukaart Gastvrijheid

Platform Ondernemende Sportaanbieders - POS



Inhoud:

- Inleiding en aanleiding
- Menukaart
- Gastvrijheidsscan
- Trainingen:
 - Gastvrijheid
 - Gastvrij leiderschap
- Kennismaken met:
 - Gastvrijheid in Bedrijf
 - Laura de la Mar
 - Marjon Beltman





Warm welkom

Hartelijk dank voor de kans om ons voorstel voor ons aanbod aan gastvrijheidstrainingen voor de sportbranche te presenteren.

In een wereld waarin digitalisering en automatisering domineren, geloven wij dat gastvrijheid het verschil maakt. Het biedt niet alleen hogere klanttevredenheid, maar verhoogt ook het werkgeluk en helpt gastvrije medewerkers te vinden en te behouden.

Wij staan klaar om samen met jullie te bouwen aan een organisatiecultuur waarin medewerkers en gasten zich welkom, gehoord en gewaardeerd voelen. Met onze bijeenkomsten geven wij een inspiratieboost en brengen wij samen een blijvende kettingreactie in gang richting bewust meer gastvrijheid.

Wij kijken ernaar uit om deze reis samen te beginnen.

Met gastvrije groet, Laura de la Mar

Aanleiding

- Voor jou**
- Verbinding
 - Goed gevoel
 - Energie
 - Prettige werksfeer

- Voor de praktijk**
- Fans, ambassadeurs
 - Mond-tot-mond reclame
 - Imago +++
 - Loyale medewerkers

In sport- en recreatiebedrijven draait alles om beleving. Bezoekers verwachten niet alleen een veilige omgeving, maar ook een gastvrije ontvangst. Of je nu toezichthouder, receptionist of horecamedewerker bent – gastvrijheid is een essentieel onderdeel van het werk.

Toch wordt gastvrijheid vaak als ‘iets extra’s’ gezien. Medewerkers focussen op hun taken, maar zijn in de praktijk soms ook politieagent, hulpverlener en mediator. Dit vraagt om een professionele, gastvrije houding waarmee ze zelfverzekerd en in controle blijven, ook in lastige situaties. Groei in gastvrijheid vergroot niet alleen de klanttevredenheid, maar ook het werkplezier en de veiligheid op de werkvloer.

In dit voorstel vind je een aantal trainingen die POS aan haar leden kan aanbieden, om zo te leren excelleren door middel van gastvrijheid. De gastvrijheidsscan kan voor dit budget per bedrijf worden aangeboden. De trainingen zijn alleen mogelijk in combinatie met meerdere bedrijven i.v.m. de kostprijs die hoger ligt. We maken graag een combinatie van 3 of meer bedrijven om de training te organiseren. Bedrijven kunnen zich aanmelden en bij voldoende animo maken we een mix.

De inhoud wordt aangepast aan de sportbranche en uitdagingen in de praktijk, om zo goed mogelijk aan te sluiten aan de doelgroep.

Menukaart



We bieden graag aan:

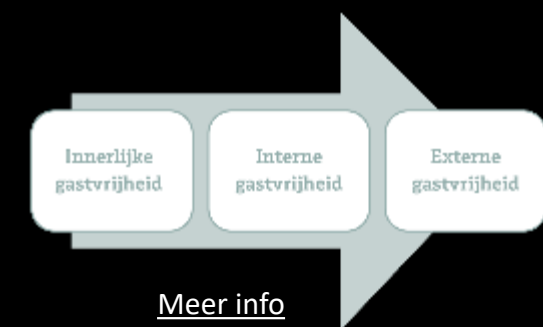
1. De gastvrijheidsscan
2. Workshop: Het geheim van Gastvrijheid
3. Masterclass: Gastvrij leiderschap

Deze training kunnen op basis van open inschrijving worden aangeboden aan de leden van POS met een minimaal aantal bedrijven. We maken in het programma ruimte voor het kennismaken van deelnemers en uitwisselen van ervaringen, zodat deelnemers ook leren van elkaar.

De trainingen worden speciaal op maat gemaakt!

De gastvrijheidsscan

Omschrijving: In hoeverre is gastvrijheid in het DNA verankerd? Wat gaat goed en wat kan (nog) beter? De Gastvrijheidsscan biedt diepgaand inzicht, praktische tips en concrete handvatten om gastvrijheid te versterken en duurzaam te borgen. De scan is gebaseerd op recent wetenschappelijk onderzoek en jarenlange expertise in gastvrijheidsontwikkeling. De scan bestaat uit drie surveys en een één uur durende belevingsscan, waarmee externe als interne gastvrijheid, cultuur, borging en gastvrij leiderschap in kaart worden gebracht. Dit maakt het een waardevolle aanvulling op bestaande meetinstrumenten. De scan kan worden ingezet als 0-meting.



De mogelijke instrumenten:

- Surveys voor leiders, medewerkers en klanten (optie)
- Belevingsscan: observatie van de gastreis door een expert.
- [Meer informatie](#)

Hoe draagt het bij voor de organisatie van een sportaanbieder? De Gastvrijheidsscan helpt sportaanbieders om inzicht te krijgen in hoe gastvrij hun organisatie daadwerkelijk is, zowel voor sporters, supporters als vrijwilligers. Door middel van drie surveys en een belevingsscan worden interne en externe gastvrijheid, cultuur en leiderschap geanalyseerd. Dit biedt concrete verbeterpunten om de sportomgeving inclusiever, toegankelijker en aantrekkelijker te maken. Door de resultaten in een digitaal dashboard en een bondig rapport te presenteren, kan een sportaanbieder gerichte acties ondernemen om ledenbinding te versterken, nieuwe sporters aan te trekken en een positieve sfeer binnen de club te creëren. Dit draagt bij aan een duurzame en professionele sportorganisatie waar iedereen zich welkom voelt.

De gastvrijheidsscan bestaat uit

Gastvrijheid cultuurscan

Survey voor medewerkers

4 open en 40 gesloten vragen - 8-10 min invultijd

Inzicht in: behoeften en beleving van gastvrijheid, interne gastvrijheid van team (samenwerking, inclusie), innerlijke gastvrijheid (werkgeluk en uitdagingen), veranderbereidheid en de randvoorwaarden en leiderschap.

Gastvrij leiderschap scan

Survey voor leidinggevenden

4 open en 12 gesloten vragen - 15 min invultijd

Inzicht in: de mate waarin gastvrijheid geborgd is in het DNA van de organisatie. Kansen voor groei en borging.

Klantbeleving scan

Survey voor klanten

Korte vragenlijst (+/- 5 vragen, open en gesloten, 1-2 min invultijd).

Inzicht in: de gastvrijheidsbeleving met concrete tips en tops.

Uitnodiging door opdrachtgever via URL te versturen via mailing of QR-code.

Belevingsscan

Observatie door een expert

Een van onze experts bezoekt jouw organisatie en doorloopt de gastreis (1 uur).

Inzicht in: de beleving, het gedrag van medewerkers, de omgeving en services van de customer journey. In deze observatie worden sterke punten en verbeterkansen in kaart gebracht.

De resultaten van de survey worden inzichtelijk gemaakt via een online dashboard. De resultaten van de observatie wordt kort en bondig verwerkt in een rapport van 1 A4. De resultaten worden besproken met het managementteam (in combinatie met de belevingsscan of online via videocall).

#1 Workshop

“Het geheim van gastvrijheid”

Omschrijving: Deze inspiratiesessie over gastvrijheid biedt deelnemers een energieboost en helpt bij het creëren van een gedeelde visie en taal rondom gastvrijheid. Tijdens de sessie ontdekken deelnemers de kern van gastvrijheid en leren ze hoe ze de vijf principes hiervan kunnen toepassen in de praktijk. Door middel van reflectie, brainstormsessies en actiegerichte uitdagingen ontwikkelen ze een gastgericht perspectief en vergroten ze hun intrinsieke motivatie. Dit zorgt voor een gastvrije totaalbeleving, zowel persoonlijk als binnen de organisatie. De workshop combineert inzichten, praktische tips en interactieve opdrachten om direct aan de slag te gaan met gastvrijheid.

Hoe draagt het bij voor de organisatie van een sportaanbieder?

Een gastvrije sportorganisatie zorgt voor een prettige en inclusieve omgeving waarin leden, bezoekers en vrijwilligers zich welkom voelen. Door de principes van gastvrijheid toe te passen, verbetert de algehele ervaring van sporters en supporters, wat bijdraagt aan ledenbehoud en positieve mond-tot-mondreclame. De workshop helpt sportaanbieders bewust te worden van de unieke behoeften van hun gasten, waardoor ze hun dienstverlening kunnen optimaliseren. Bovendien stimuleert het een gastvrije mindset binnen het team, wat de samenwerking en klantgerichtheid verbetert. Dit draagt bij aan een sterke reputatie en een aantrekkelijke, toegankelijke sportomgeving voor iedereen.

- 1 dagdeel
- Trainer: Marjon Beltman
- Inspiratie, bewustwording, interactie, praktische tips en voorbeelden
- Doelgroep: iedere medewerker, leidinggevende en vrijwilliger.
- Gebaseerd op het boek “Het geheim van Gastvrijheid”
- [Meer informatie](#)



Over “Het geheim van gastvrijheid”

In deze sessie delen we de (wetenschappelijke) inzichten, inspiratie en highlights uit het bestsellerboek: “Het geheim van gastvrijheid”. Wat is het best bewaarde geheim van succesvolle bedrijven en mensen? Gastvrijheid! De eyeopeners:

1. Gastvrijheid gaat in essentie om **oprechte persoonlijke aandacht**, je welkom, gezien, gehoord en gewaardeerd voelen.
2. Met gastvrijheid creëer je fans en ambassadeurs.
3. Gastvrij zijn geeft veel voldoening en heeft andere positieve neveneffecten door **wederkerigheid**: wat je geeft, krijg je terug.
4. Gastvrijheid is **maatwerk** en vraagt om emotionele intelligentie: behandel de ander zoals de ander behandeld wil worden.
5. De gastreis bestaat uit **1.000 kansen** om het verschil te maken.
6. Gastvrijheid begint **intern**: bij jezelf en je collega's.
7. De meeste mensen lijden aan gastvrijheidsarrogantie. Top gastvrije mensen zijn **bewust en kritisch** op hun gastvrijheid.



Bekijk de trailer hier
https://youtu.be/R_Jd19TAhm0

#2 Masterclass “Gastvrij leiderschap”

- 1 dag
- Gebaseerd op het boek “Gastvrij leiderschap” (voormalig #1 in top 100 leiderschapsboeken bij managementboek.nl)
- Doelgroep: directie, management en leidinggevenden
- Trainer: Laura de la Mar
- Maximaal aantal deelnemers: 12
- Inspiratie, bewustwording, interactie, praktische tips en voorbeelden.
- Ga naar huis met een plan en tools, zodat je direct aan de slag kunt gaan.
- [Meer informatie](#)



Omschrijving: In deze masterclass leer je hoe je gastvrijheid binnen jouw organisatie structureel kunt verbeteren en borgen. Je maakt kennis met de vijf sleutels tot gastvrij leiderschap en ontdekt hoe je een stimulerende of juist belemmerende rol kunt spelen in de gastvrijheidsontwikkeling van je team. De workshop behandelt bewezen methodes, succesfactoren en valkuilen, en helpt je te bepalen waar je staat en welke stappen nodig zijn om gastvrijheid verder te ontwikkelen. Door reflectie en praktische inzichten versterk je je leiderschapsstijl en creëer je een cultuur waarin gastvrijheid centraal staat.

Hoe draagt het bij voor de organisatie van een sportaanbieder? Gastvrij leiderschap binnen een sportorganisatie zorgt voor een inclusieve en betrokken omgeving waarin zowel sporters als bezoekers zich welkom voelen. Door inzicht te krijgen in de ontwikkelfasen van gastvrijheid en belemmerende factoren te herkennen, kan het management gericht werken aan verbeteringen. Dit leidt tot betere teamdynamiek, verhoogde ledenbinding en een positievere ervaring voor alle betrokkenen. Sterk gastvrij leiderschap inspireert medewerkers en vrijwilligers om gastvrijheid actief uit te dragen, wat bijdraagt aan een sterkere reputatie en een bloeiende sportgemeenschap.

Praktische informatie

1. Duur: bij een dagdeel gaan we uit van een ochtend of middag en 3 uur effectieve training. Bij een dag gaan wij uit van 2 blokken van 3 uur met daartussen een lunchpauze, dus in totaal 6 uur effectieve trainingstijd.
2. Aantal deelnemers: we gaan uit van minimaal 5 en maximaal 12 deelnemers per groep.
3. Studiebelasting: voorbereiding en huiswerk is niet nodig: de studiebelasting is gelijk aan de duur van de workshop.
4. (Aanvangs)niveau: onze trainingen zijn toegankelijk voor alle niveaus en iedereen die Nederlandse taal spreekt en kan lezen.
5. Studiemateriaal: tijdens workshops verstrekken we een pen en notitieblok. Op aanvraag is een bewijs van deelname mogelijk. Je krijgt toegang tot een online omgeving (Padlet) met de presentatie, hand-outs en naslagmateriaal. Prijzen zijn inclusief studiemateriaal.
6. De bijeenkomsten worden georganiseerd op een locatie van de opdrachtgever. De kosten voor huur en catering zijn voor de opdrachtgever.

Bovenstaande geldt voor alle workshops en trainingen, tenzij anders aangegeven in dit voorstel.





Over Gastvrijheid in Bedrijf

Onze missie is om het gastvrijheidsvirus te verspreiden en de wereld gastvrij te maken. Wij helpen organisaties om gastvrijheid te integreren en verankeren in het DNA van het bedrijf: in de cultuur. Daarbij staat **gastvrij leiderschap** centraal en werken we bottom-up én top-down. Hiermee bouwen we aan klantloyaliteit, werkgeluk en het behoudt van gastvrije medewerkers.

Met onze bewezen methode creëren wij duurzame veranderingen door leiders en teams te begeleiden. Samen bouwen we aan een werkomgeving waarin medewerkers intrinsiek gemotiveerd zijn om bewust meer gastvrij te zijn. Onze **maatwerk** programma's, inspirerende bijeenkomsten en praktische tools ondersteunen dit proces.

Wij maken **impact** in de praktijk, met oplossingen die direct toepasbaar zijn. Samen met onze **community** van gastvrijheidsleiders zorgen wij voor een kettingreactie van positieve verandering.

Hoe anderen ons beoordelen:

- Trainers: 8,8 (deelnemers), 9,8 (opdrachtgevers)
- Programma: 8,6 (deelnemers), 9,2 (opdrachtgevers)
- Gastvrijheid: 9,1 (opdrachtgevers)
- NPS: +79

*Onze kernwaarden:
inspiratie, impact,
doe-het-zelf, delen en
waarderend.*

Onze visie op gastvrijheid

In “Het Gastvrijheidsmanifest” vind je onze kijk op gastvrijheid.

Tip: ondertekenen het manifest of maak een eigen manifest.

Met onze visie willen we een bijdrage leveren aan een gastvrije wereld.

[Meer informatie](#)

HET GASTVRIJHEIDSMANIFEST

In een wereld van toenemende afstand, digitalisering en focus op efficiëntie, zijn gastvrije momenten van **echte verbinding** belangrijk.

Gastvrijheid versterkt relaties en maakt de wereld **vriendelijker** en **gelukkiger**. Daar geloven wij in.

Gastvrijheid zit niet per sé in luxe, etiquette en mooie gebouwen. Gastvrijheid gaat in essentie om **oprechte persoonlijke aandacht**.

Echte gastvrijheid ervaar je wanneer jij je **welkom** en op je **gemak** voelt, je **gezien, gehoord** en **gewaardeerd** wordt, **jezelf** kunt zijn en **ontzorgd** wordt.

Gastvrije momenten zijn **betekenisvolle herinneringen** die het delen waard zijn.

Gastvrije mensen ervaren meer **voldoening, betekenisgeving, intrinsieke motivatie, passie** en **plezier**.

Echte gastvrijheid is **onbaatzuchtig** en **wederkerig**.

Wat je **geeft**, krijg je **terug**.

Gastvrijheid is het **geheim** van succesvolle mensen en bedrijven.

De 5 principes helpen:

- Begijn bij jezelf en je collega's
- Geef een warm welkom
- Geef oprechte persoonlijke aandacht
- Schenk aandacht aan details
- Maak het bijzonder

SAMEN BOUWEN WE AAN EEN GASTVRIJERE WERELD, DOE JE NIET!

Gastvrijheid
in Nederland

[Bekijk de video:](#)



Ons team

Laura de la Mar

Founder, spreker,
trainer, auteur,
coach.



Pauline Sterenberg

Business Partner,
trainer, coach,
spreker



Petra ten Hoor-Schmidt

Business Partner,
trainer, coach,
spreker



Soraya Rooijackers

Business Partner,
trainer, coach,
spreker



Marsha Dousi

Business Partner,
trainer, coach



Marjon Beltman

Business Partner,
trainer, coach



Ilse de Krosse

Trainer, spreker,
coach



Maryse van der Plas

Gedragssleutelmaker,
trainingsacteur



Neeltje van der Brand

Gedragssleutelmaker,
trainingsacteur,
trainer



Francis Lansink

Trainer, coach



Esther Sluiter

Communicatie



Caroline van Aart

Office
management,
marketing



Maaïke van Zee

Administratie



Laura de la Mar

Spreker, trainer, adviseur en founder

Typisch Laura: enthousiast, bevlogen, praktisch, inspirerend, ideeëncanon, mensgericht, optimist.

Bestseller auteur:

- “Gastvrij leiderschap (2023) voormalig #1 in de top 100 leiderschapsboeken bij managementboek.nl
- “Het geheim van gastvrijheid” (2019)
- “Mood Maker (2013, met John Hokkeling)

Expertise:

- Gastvrij leiderschap, visie en strategie
- Gastvrijheidsbeleving regisseren
- Gedragsverandering, verandermanagement en cultuurverandering

Standplaats: Doetinchem



Marjon Beltman

Business Partner, trainer, coach en gedragsleverancier

Typisch Marjon: praktijkgericht, empathisch, intuïtief, zien wat nodig is, puur en hart voor klantbeleving.

Expertise:

- Gastvrijheid, beleving en communicatie
- Omgaan met agressie
- Zwembadbranche en Sport & Leisure (22,5 jaar ervaring)
- DISC - gecertificeerd

Standplaats: Deventer



Meer inspiratie



Luister de
Gastvrijheid in Bedrijf
podcast op Spotify.



Bezoek een van onze
events of open
masterclasses.



Kijk de
Gastvrijheid in Bedrijf
Talkshow



Word member van de
Gastvrijheid in Bedrijf
Community

Onze opdrachtgevers



NATIONAAL
GOLFCONGRES



[Lees hier onze klantverhalen](#)

A group of approximately ten women of various ages and ethnicities are smiling and waving their hands towards the camera. They are dressed in casual to semi-formal attire. The background is a dark, textured wall.

Gastvrijheid
IN BEDRIJF

Ben jij er klaar voor?

Wij staan voor je klaar!

www.gastvrijheidinbedrijf.nl

info@gastvrijheidinbedrijf.nl