



GASTVRIJHEIDSBEHOEFTE **op basis van** **Insights Discovery** ©

GASTVRIJHEIDSBEHOEFTE

Corcura - Micheline Moerman

Kijk eens door de ogen van de gast



Gastvrijheid omvat **een subjectieve beleving** die verschilt van persoon tot persoon en is context -en situatieafhankelijk.

Wat jou blij maakt, kan verschillen met wat iemand anders blij maakt.

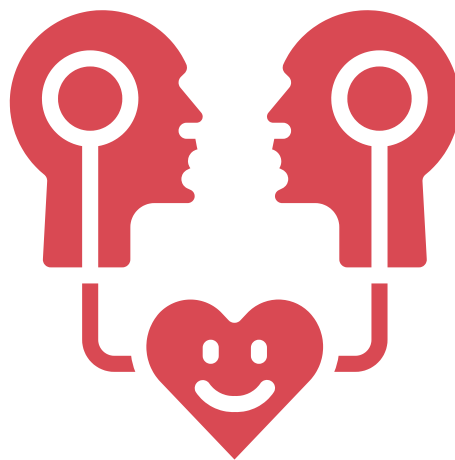
Behandel de ander zoals 'hij' of 'zij' behandeld wil worden.

Let op met het invullen van een gastvrije benadering vanuit je eigen perspectief. De werkelijkheid kan wel eens verschillen!

Dé gast bestaat niet. Er zijn vier uitersten in gedrag en communicatie van mensen:

- mensgericht OF taakgericht
- introversie OF extraversie

Ik werk graag met Insights Discovery als model om inzicht te krijgen in vier verschillende menstypen met elk eigen gastvrijheidsbehoeften.



Insights Discovery

Insights Discovery is **een tool** die gebruikt kan worden om 'verschillen' tussen mensen te benoemen aan het hand van vier kleuren: **vurig rood, stralend geel, zacht groen en helder blauw**. De kleuren kunnen op een goede dag en op een slechte dag tot uiting komen.

Een goede dag



Een slechte dag



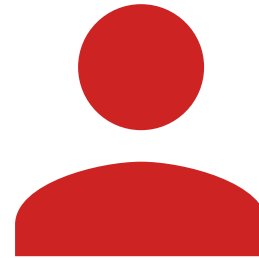
Hoe beter je iemand zijn of haar voorkeursstijl kent, hoe beter je hen kan begrijpen en benaderen.

Gasten zijn in te delen in vier verschillende menstypen met eigen gastvrijheidsbehoeften. Om te zorgen voor een uitstekende 'gastvrijheidsbeleving' is het belangrijk om je af te stemmen op de voorkeursstijl van de gast.

Elke gast heeft alle vier de kleuren in zich. Toch is er een bepaalde voorkeur aanwezig aangevuld met één of twee bijkleuren. De combinatie van de kleuren maakt elke gast uniek. We geven geen 'oordeel' aan de kleuren ... dus geen enkele kleur is beter of slechter dan een andere kleur.

In wat volgt, kan je een omschrijving van de voorkeurskleuren met bijhorende behoeften terugvinden. Het is bedoeld al handvat om de diversiteit in gasten en wensen te herkennen. In praktijk komen ze niet zo in extreme vorm voor.

Gastvrijheidsbehoefte rode stijl



Typische kenmerken



Extravert, houden van een snel tempo, resultaatgericht, krachtige zelfverzekerde uitstraling, maken oogcontact, luide stem.

Gastvrijheidsbehoeften



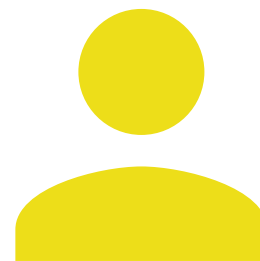
- snel tempo, liefst nu meteen
- een VIP behandeling
- laat me zelf beslissen
- geen langdradige uitleg, geen 'blablabla'
- verwachten zelfverzekerde, eerlijke medewerkers met kennis van zaken

Tips in omgang



- zoek de discussie niet op, geef je grenzen aan wanneer nodig
- geef zeggenschap, laat hem of haar kiezen uit alternatieven
- wees snel, duidelijk en to the point (geen wollige taal, langdradige of onduidelijke communicatie)
- kies een formele houding
- wees zelfverzekerd
- wees eerlijk als je iets niet weet of als er een fout is gemaakt

Gastvrijheidsbehoefte gele stijl



Typische kenmerken



Extravert, hoog tempo, mensgericht, enthousiast, expressief, zeer aanwezig, gulle glimlach, maken oogcontact, zijn snel afgeleid.

Gastvrijheidsbehoeften



- houden van gezelligheid, genieten, plezier en leuke mensen
- staan graag in de belangstelling
- wil vaak aan het woord zijn
- houden van enthousiaste gemotiveerde mensen
- willen geaccepteerd en leuk gevonden worden

Tips in omgang



- hou het gesprek levendig en amusant
- creëer een positieve sfeer
- geef complimenten
- kies een vriendelijke houding en uitstraling
- stel veel vragen
- laat hem of haar veel aan het woord
- informele houding, vriendschappelijk
- zorg voor afleiding en houd tempo om interesse vast te houden

Gastvrijheidsbehoefte groene stijl



Typische kenmerken



Naar binnen gericht, rustig, mensgericht, neutraal, tevreden, vriendelijk, gereserveerd, gericht op gevoel.

Gastvrijheidsbehoeften



- rustige, geborgen, vriendelijke omgeving
- wil gehoord, begrepen en gezien worden
- zal niet op de voorgrond treden
- relaties zijn zeer belangrijk
- conflicten vermijden, streven naar harmonie

Tips in omgang



- een niet-bedreigende, opdringerige, opgejaagde benadering (een zachte aanpak)
- geef tijd om na te denken vooraleer een reactie te verwachten
- geef advies, het is soms moeilijk een beslissing of keuze te maken
- vraag expliciet naar de mening of verwachting
- informeer zeer goed (bv. wijziging, verandering)
- let op indien kritiek wordt geuit (voelen zich snel persoonlijk aangevallen)

Gastvrijheidsbehoefte blauwe stijl



Typische kenmerken



Naar binnen gericht, serieus, resultaatgericht, neutrale uitstraling, weinig oogcontact, gesloten, gereserveerd, een denker.

Gastvrijheidsbehoeften



- duidelijkheid, informatie, feiten en details
- propere en ordelijke omgeving
- info en tijd om zich voor te bereiden
- vakmanschap en kennis van zaken
- strikt volgen van regels, procedures en afspraken

Tips in omgang



- geef op voorhand info
- zorg ervoor dat alles 'perfect' in orde en geregeld is
- wees beleefd en niet informeel
- vraag niet naar 'gevoel', geen persoonlijke, zweverige, emotionele gesprekken
- betwist zijn of haar kennis van zaken niet
- doe niet chaotisch en overdreven
- doe niet luchtig over belangrijke zaken

Zelfreflectie

Gastvrijheid begint bij jezelf.



Stel jezelf eens volgende vragen:

- In welke voorkeursstijl kan jij jezelf herkennen?
- Wat zegt iemand anders over jouw stijl?
- Welke gasten vind je het leukst om mee te werken?
- Met welke gasten hebt je het wel eens moeilijk?
- Hoe blijf jij innerlijk rustig en sta jij open voor de ander?
- Hoe stem jij je af op een gast met een heel andere voorkeurstijl?

*"Mensen vergeten wat je hebt gezegd,
mensen vergeten wat je hebt gedaan,
maar ze vergeten nooit het gevoel
dat je ze hebt gegeven."*

Maya Angelou



Geraadpleegde bronnen:
<https://www.insightsbenelux.com/>
Het geheim van gastvrijheid. Laura de la Mar

GASTVRIJHEIDSBEHOEFTE

Corcura - Micheline Moerman

Insights Discovery als tool

Insights Discovery wordt vaak als tool ingezet bij:

- directieteams
- leidinggevenden
- artsen
- trajecten ambassadeurs hartelijke zorg

Zelfinzicht en inzicht in anderen zorgt voor begrip, erkenning en respect. Dat bevordert de effectiviteit, communicatie en samenwerking en dat is de basis voor verdere ontwikkeling. De kleurentaal van Insights Discovery maakt 'verschillen' **eenvoudig, inzichtelijk en bespreekbaar**.

Resultaten van Insights Discovery:

- zelfinzicht
- inzicht in hoe je overkomt en wat het effect daarvan is op een ander
- door de eenvoudige kleurentaal worden zaken sneller uitgesproken en benoemd
- verbeterde onderlinge interacties
- effectievere samenwerking

Benieuwd naar meer info?

Micheline Moerman
micheline@corcura.be
 0475 21 05 84



www.corcura.be



www.facebook.com/corcura



www.linkedin.com/company/corcura