



## Training: Hospitality aan boord

Hoe geef jij gasten een fantastische tijd aan boord? Gasten zijn de kern van onze bedrijfstak, zij betalen voor de prachtige schepen. Hoe ga je als matroos de gasten enthousiast maken om aan de zeilen te trekken, hoe zorg je als schipper dat de gasten tevreden zijn? Het is een fijnzinnig spel om het stoere zeilen te combineren met een gastgerichte sfeer. Daar wordt in de training mee gewerkt.

### Reacties:

De reacties van de eerste deelnemers aan de training zijn enthousiast:

- ☞ Ik weet nu hoe ik me moet opstellen als maat, bedankt!
- ☞ Meer fooi gekregen dan ooit!
- ☞ Fijn om op een frisse manier naar het werk te kijken dat ik al jaren doe.

### De onderwerpen van de training zijn:

- ☞ De gast; verwachtingen, beeldvorming.
- ☞ Het spanningsveld; zoals de boordregels, gasttevredenheid, het weer.
- ☞ Communicatie; blackbox, verbaal-non-verbaal, intonatie, timing.
- ☞ Groepsbenadering; wie spreek je aan.
- ☞ Makkelijke extra's; ETA, dagprogramma, extra's aan boord.



### Informatie:

De training is geschikt voor zowel maten als schippers als andere nautische bemanning op zeil- en motorpassagiersschepen, zowel voor zee- als voor binnenwater.

De training vindt aan boord van Zeilklipper Avondrood plaats, [www.zeilvaart-zwartsluis.nl](http://www.zeilvaart-zwartsluis.nl).



- Datum:** donderdag 1 maart 2012  
**Tijden:** van 10.00 tot 17.00 uur, inclusief lunch.  
**Locatie:** aan boord van Zeilklipper Avondrood te Zwartsluis  
**Kosten:** € 105,- inclusief lunch en studiemateriaal, Dwarstuigleden krijgen € 10,- korting.  
**Aanmelden:** bij Paulien Rigter: [paulien@stuurmansproject.nl](mailto:paulien@stuurmansproject.nl) of per telefoonnummer 0619120664

*De training wordt ondersteund door o.a. BBZ, Dwarstuig en Chartercrew.*