

# VÄRDSKAP VÄSTSVERIGE



## Bättre värdskap!

Idag kommer de flesta besökare pålästa och med en smartphone i fickan. Det ställer höga krav på oss som tar emot besöket - oavsett om det är på plats eller i exempelvis sociala medier. Alla möten är viktiga. Därför har Turistrådet Väst-sverige tagit fram en digital värdskaputbildning. Det är mötet med människor som skapar bestående intrycket, och som påverkar hur vi väljer att prata om platsen med andra, om vi stannar längre, kan tänka oss att återvända eller rekommendera platsen till någon annan. Ta chansen att utveckla och förbättra ditt värdskap!

**För vem:** Alla som arbetar i den västsvenska besöksnäringen.

**Innehåll:** Utbildningen är uppdelad i 11 kapitel fördelade på:

- Om värdskap
- Mötet med gästen
- Varumärket Västsverige

I kapitlen varvas fakta, filmer, övningar och tid för egen reflektion.

**Hur:** Utbildningen är helt digital och du gör den via din dator eller surfplatta. Efter avslutad kurs gör du ett kunskapsprov och får ett diplom.

**Avgift:** Utbildningen är kostnadsfri

**Anmälan:** Kontakta din turistorganisation eller Turistrådet Västsverige.

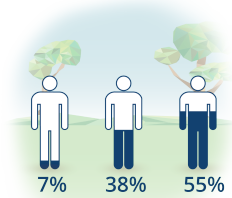
# Värdskap Västsværige

“Värdskap är att ge det bemötande och den service gästen förväntar sig. Gott värdskap är att överträffa gästens förväntningar”

Utbildningen är framtagen av Turistrådet Västsværige

## Kroppsspråk

Endast 7 procent av allt vi säger i ord når faktiskt fram till mottagaren. 38 procent av budskapet kommer fram genom sättet vi talar. Hela 55 procent, över hälften av innehållet, är den ickeverbala kommunikationen: Kroppsspråk, hållning, gester och ansiktsuttryck.



## Checklista om en konflikt uppstått:

- Agera direkt
- Behåll lugnet
- Var modig
- Lyssna
- Visa förståelse
- Kompensera



## Bra att tänka på vid första mötet:

- Se varje gäst
- Hälsa ordentligt
- Gör dig synlig
- Ögonkontakt
- Leende
- Kläder



## 7 principer för ett lyckat möte:

- Förbered dig väl
- Behandla varje gäst som unik
- Överträffa gästens förväntningar
- Var personlig och engagerad
- Var uppmärksam, lyssnande och respektfull
- Var glad, social och positiv
- Ta initiativet i samtalet och situationen

## Resenärens resecykel i fem steg:

- Drömmer om resan
- Planerar resan
- Bokar resan
- Upplever resan
- Minns resan

