

Big5 Mystery visits

Steeds meer bedrijven kiezen voor een scherpere definiëring van het thema gastvrijheid in hun bedrijf en commiteren zich aan 20 heldere beloftes aan de gast. Deze worden niet gecommuniceerd naar hun publiek, maar deze kunnen natuurlijk wel worden getoetst door een *mystery guest*!

**VERKERK
BARTSTRA**

Aan de hand van een door Wouter Verkerk opgestelde vragenlijst neemt een ervaren mystery guest de service en gastvrijheid in je bedrijf onder de loep. Per onderdeel worden punten toegekend en vergeleken met eerdere bezoeken én met de landelijke benchmark, gedestilleerd uit de ongeveer 1000 Big5 bezoeken die wij jaarlijks rapporteren.

Binnen maximaal 72 uur na het bezoek ontvang je een compact rapport met de bevindingen en de toegekende scores van de mystery guest. Waar de situatie daarom vraagt zijn er bij de rapporten ook foto's toegevoegd.

Voor, na of los van een Big5 workshop

Mystery visits zijn een ideaal middel om de kwaliteit van service en gastvrijheid steekproefgewijs te onderzoeken en vergelijkingen te maken tussen de verschillende bezoeken. *Hoe is onze service overgekomen op een willekeurige gast? Waar kunnen we ons verbeteren?*

Voordat een reeks bezoeken wordt ingepland, kan een opdrachtgever ervoor kiezen het team een workshop te laten volgen waarin Wouter's Big5 centraal staat. The Big5 is het gastvrijheidsmodel van Wouter Verkerk. Het helpt medewerkers van horecabedrijven te focussen op de vijf meest belangrijke onderdelen van de customer journey: *Welkom, Suggestie, Presentatie, Check en Afscheid*.

€175,00 per (eenmalige) mystery visit

Trajectprijzen voor mystery visits als onderdeel van een traject of pakket op aanvraag. De tarieven zijn exclusief btw en gelden per 1 mei 2020

Big5™ *mystery visits*
by Eyes for details

Eyes for Details

De Big5 mystery visits worden uitgevoerd door het bureau Eyes for Details. Hoewel in nauwe samenwerking met Verkerk Bartstra, voert Eyes for Details de visits onafhankelijk en zelfstandig uit. Zo voorkomt Verkerk Bartstra het beeld van een slager die zijn eigen vlees keurt, snapt uw wel?!

Beatrijs Oosterhof is het gezicht achter Mystery Guest bureau Eyes for Details. Dankzij haar uitgebreide expertise en grote enthousiasme zet zij al jarenlang met succes Mystery Visits in binnen de gastvrijheidssector.

contact

VBGC B.V
De Rijkstraat 155
1056 XN Amsterdam
Kantoor 020-3038715
Mobiel 06-22768545