

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*!

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.

€165,00 per visit

eenmalige/ incidentele *mystery visit*

€130,00* per visit

3 tot 7 *mystery visits* per jaar

€110,00* per visit

8 of meer *mystery visits* per jaar

€250,00* (kennismakingsdeal)

2x *mystery visit* plus 1 workshop

** tarieven gelden bij visits op dezelfde locatie en zijn inclusief opstartkosten, specifieke briefings, aanwijzingen en routes voor de gasten.*

Workshops

De visits zijn uitstekend te combineren met de workshops:

- Wouter's Big5 Coaching on the Job
- Wouter's Big5 voor horecateams
- Wouter's Big5 voor leidinggevendenden
- Wouter's Big5 The Game


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 u 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.

Over Wouter's Big5

The Big5 is het gastvrijheidsmodel van Wouter Verkerk. Het helpt medewerkers van horeca-bedrijven te focussen op de vijf meest belangrijke onderdelen van de customer journey: *Welkom, Suggestie, Presentatie, Check en Afscheid.*



Eyes for Details

Hyacinthenstraat 16

2161 XP Lisse

Kantoor: 0252 702 946

info@eyesfordetails.nl

www.eyesfordetails.nl