



VELKOMMEN TIL TO ØL I SVINNINGE

PARTNERMØDE NR. 4 – TIRSDAG DEN 2. NOVEMBER 2021



PROGRAM

NETVÆRKS møde

Kl. 8.15 Ankomst og morgenkaffe

Kl. 8.30 Velkomst og præsentation

Sidste nyt fra Destination Sjælland

Kl. 8.50 NETVÆRK

Kl. 9.00 To Øl v/ Tobias Jacobsen

Kl. 9.10 Servicekoncept v/ Christina Brinks

Kl. 10.00 Tak for i dag



EFTERÅRS- & JULEKAMPAGNER

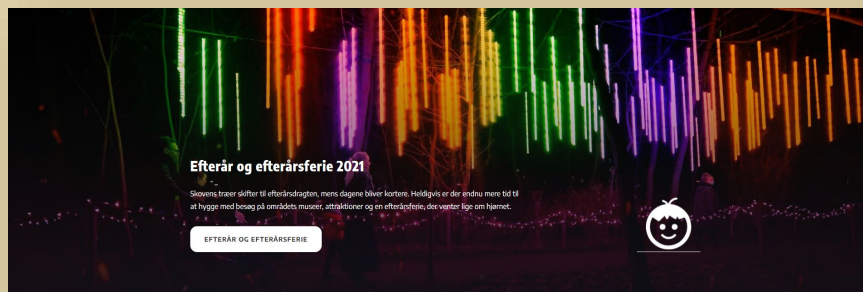
UHYGGE & HYGGE DIGITAL KAMPAGNE

NÅET UD TIL: 37.000

362 REAKTIONER

1600 KLIK TIL LANDINGSSIDE

KLIK TIL NETVÆRKSPARTNER = 1285



SAMMEN OM EFTERÅR

HVAD MON DER SKER I DAG?

Teater, musik, markeder, udstillinger – her kan du se, hvad der sker den kommende tid i Destination Sjælland



UDVALGTE AKTIVITETER



HALLOWEEN

Er I klar til hyggelig uhygge? Zombier, natteaktiviteter og monsterburgere – Destination Sjælland frister med et væld af Halloweenoplevelser for hele familien.

HALLOWEEN

sammenom.dk/uhygge

sammenom.dk/hygge



SAMMEN OM UHYGGE

HVOR UHYGDELIGT BLIVER DET I DAG?

Er I klar til hyggelig uhygge? Zombier, patriskekødet og macardebæger – Destination Sjælland frister med et væld af halloweenoplevelser for hele familien.

UDVALGTE UHYGGELEGE AKTIVITETER

HALLOWEEN PÅ KRAGERUP GODS

14. - 15. OKTOBER

Lige nu er det på tide at sætte Halloween på dagsordenen. Og det gør vi på Kragerup Gods. Her er der masser af aktiviteter og et væld af hyggelige oplevelser for store og små. Find det hele og mere til her.

SAMMEN OM JULEHYGGE

BARE DET ALTSÅ SNART VAR JUL...

Julen er gammel, julen er ny – julen er aldrig den samme. I Destination Sjælland finder I de gamle julemarkeder, hellige julekælderer og et væld af hyggelige juleaktiviteter for store og små. Find det hele og mere til her.

UDVALGTE AKTIVITETER

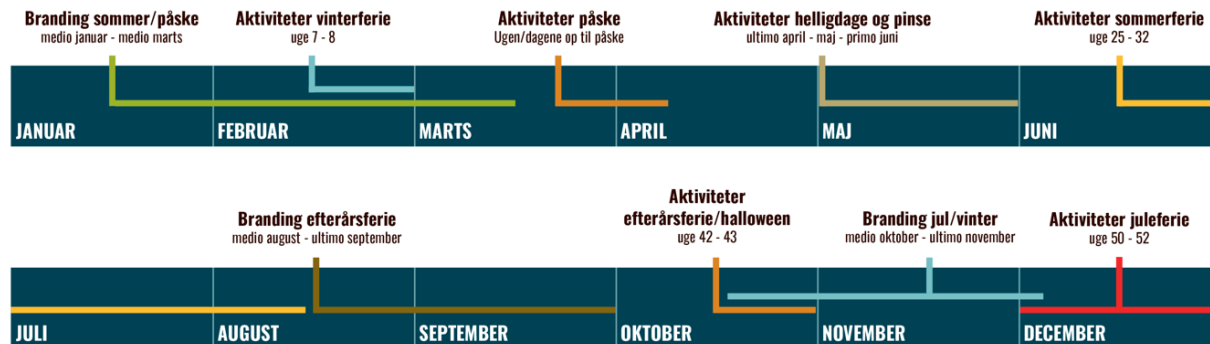
JULEMARKEDER

NOVEMBER & DECEMBER

Bliv en del af julehyggen og nyd den gamle fest af træstammer, træstaver, hvide, røde og grønne julestjerner på julemarkederne i Destination Sjælland. I hyggelige omgivelser på godter, vin og et væld af andre smagsløst med i shoppen er det julemarked, så sælg og smag julehygge.

FINDEJULEMARKEDER

KULTUNAUT.DK



VI HAR
MANGE
LÆKRE LOKALE
PRODUKTER

Ta' en leverandørliste med hjem ...



DIT EFTERÅR I DESTINATION SJÆLLAND

30.11.21 DEADLINE FOR 'TDF' PULJE (250.000 KR.)

01.12.21 NETVÆRKSMØDE NR. 5

17.12.21 DEADLINE FOR DELTAGELSE I DESTINATIONS MAGASIN

31.01.22 VINTERFERIEAKTIVITETER I KULTUNAUT + PÅ FB

SJÆLLANDS OUTBACK: FØRSTE FORLØB ER GENNEMFØRT OG NÆSTE IGANGSÆTTES INDEN JUL



SAMMEN OM
destinationsjaelland.dk

2021 / DK · DE · GB

SAMMEN

OM SÆRLIGE OPLEVELSER

NATUREN HOLDER ALTID ÅBENT

ÅBNE VIDDER, ENDELØSE KYSTER,
CHARMERENDE ØER OG DYBE SKOVE

*Gå på opdagelse i
Sjællands spisekammer*

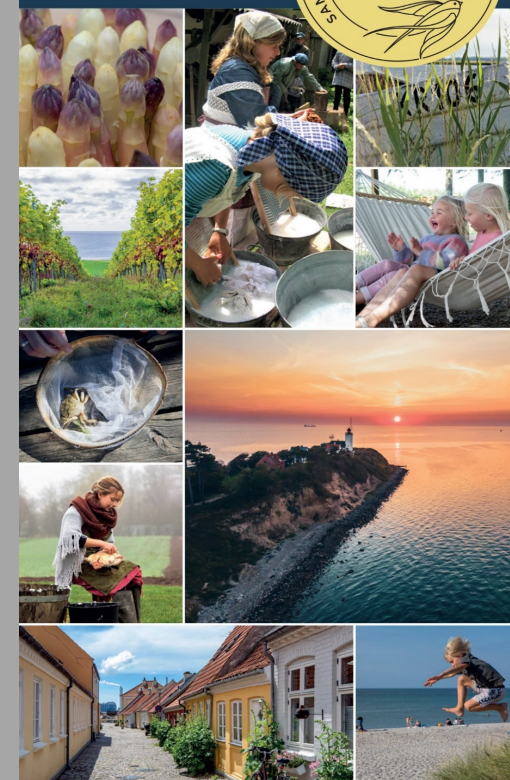
ANTIDAGLIGDAG
BALSAM
FOR SJÆLEN

UDGIVELSER 2022

- **DESTINATIONSMAGASIN**
 - Sjællands Spisekammer/Smag Lokalt
 - Kunst og Kunsthåndværkere
- **GODE HISTORIER OG UNIKKE OPLEVELSER**
 - Begge udgivelser er på gaden inden påske 2022

GODE HISTORIER
OG UNIKKE
OPLEVELSER

2021 / 2022



DESTINATIONSJÆLLAND.DK

TID TIL NETVÆRK

Vi starter igen
kl. 9





TO ØL

V/ TOBIAS JACOBSEN





SERVICEKONCEPT V/ CHRISTINA BRINKS





VI SES IGEN
ONSDAG DEN 1. DECEMBER

**ALT AT
VINDE**

GIV GÆSTERNE BETYDNING
- OG OPNÅ STØRRE LOYALITET OG ARBEJDSGLÆDE



SERVICEKONCEPT

SERVICEKONCEPT OG CHRISTINA BRINKS

Jeg arbejder sammen med ambitiøse servicevirksomheder på tværs af brancher, der ønsker at sikre flere loyale stamgæster, øget glæde, optimisme og overskud.

Mit fokus er på gæsteoplevelsen og derfor helt naturligt også på medarbejderne og ledelsen.

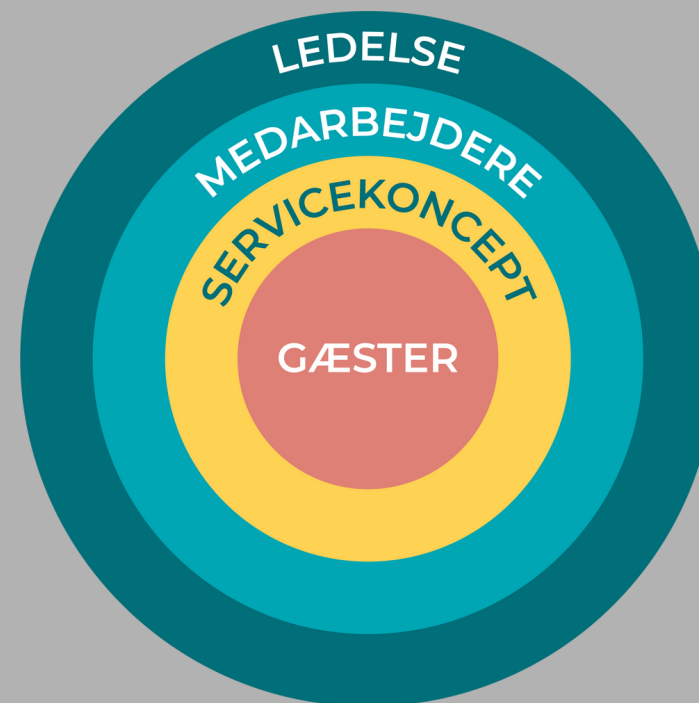
Jeg afholder kurser, workshops og foredrag. Altid tilpasset driften.

Baggrund: Jensen's Bøfhus, BoConcept

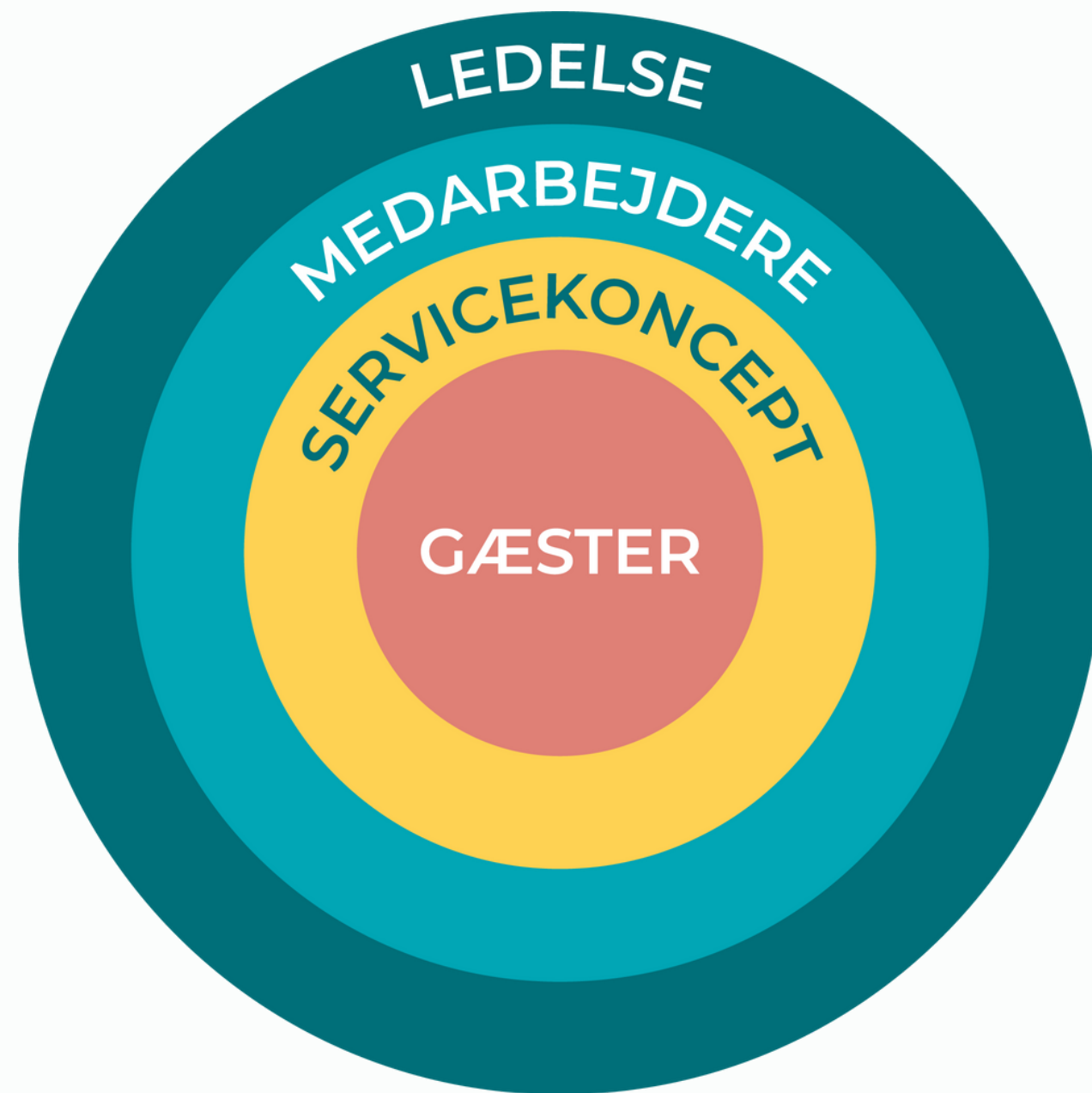
HOSPITALITY AKADEMIET ÅBNER SNART



SERVICEKONCEPT
TIL GLÆDE FOR GÆSTER & MEDARBEJDERE



SÆT GÆSTEN I CENTRUM



Alt hvad **servicekonceptet** tilbyder eller ikke tilbyder, **medarbejdere** og **ledelse** gør - eller ikke gør - påvirker gæsternes oplevelse



SERVICEKONCEPT

HVAD ER SERVICE EGENTLIG ?



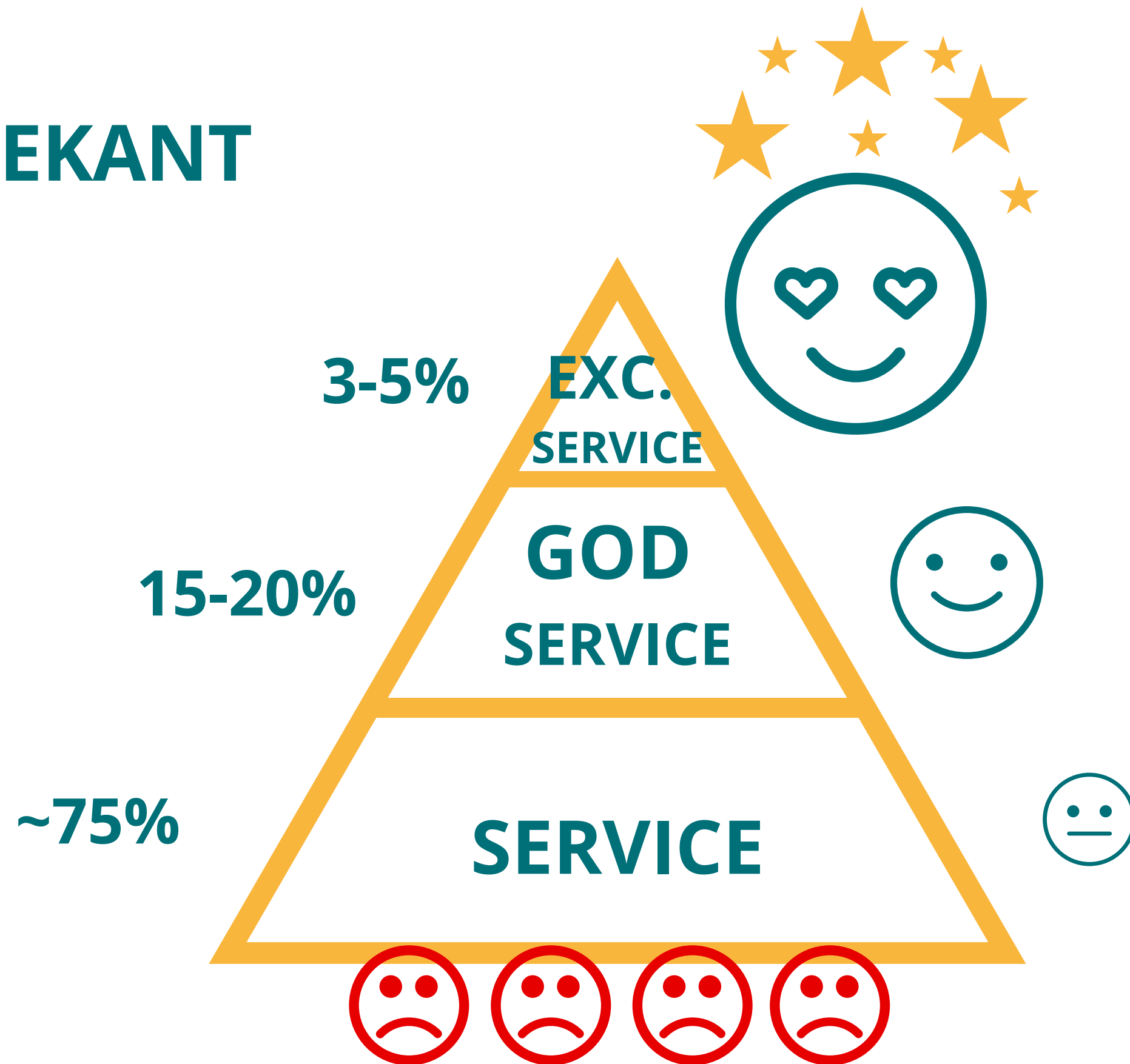
OPLEVET VÆRDI AF
SAMLEDE INDTRYK
FORVENTNINGER



SERVICE TREKANT



SERVICE TREKANT



PEAK-END RULE

Skab **tryghed, nysgerrighed** eller **imponér** ved at gøre noget uventet eller usædvanligt **i starten af besøget.**

Gør besøget **mindeværdigt** ved at slå et svirp med halen **afslutningsvist.**



HVAD ER SERVICE FAKTISK ?



OPLEVET VÆRDI AF
SAMLEDE INDTRYK
FORVENTNINGER
EVNER OG VILLIGHED



INGEN kan lide at føle sig som et nummer i rækken
- Men **ALLE** elsker følelsen af at være..

BETYDNINGSFULD



SERVICEKONCEPT

TIL GLÆDE FOR GÆSTER & MEDARBEJDERE

TO AFGØRENDE PARAMETRE

- Evner og villighed

EVNER

Kompetencer/ færdigheder

PRODUKTKENDSKAB

SYSTEMTRÆNING

OVERBLIK

PRISER

EFFEKTIVITET

ARBEJDSPROCESSER

REKLAMATIONSHÅNDTERING

VILLIGHED

Engagement/motivation

OPRIGTIGHED

NÆRVÆR

ENGAGEMENT

PERSONLIG INTERESSE

EMPATI

IMØDEKOMMENHED

TAKNEMMELIGHED



HAV ET FÆLLES SUCCESKRITERIE



I

MPONERE

L

ØSE PROBLEMER

D

IFFERENTIERET FORKÆLELSE



KEND JERES UDGANGSPUNKT

For at blive bedre skal I vide, hvor gode I allerede er!

1. Lad medarbejderne udfylde en selvevaluering
2. Bed dem om at prioritere top 3 indsatsområder med størst positiv effekt
3. Indsaml alle besvarelser
4. Få overblik over indsatsområder
5. Planlæg træningsseancer
6. Følg op og giv masser af feedback

FRA GOD TIL FANTASTISK KAST LYS PÅ STYRKER OG UDVIKLINGSOMRÅDER

For at kunne målrette din udvikling, er det vigtigt, at du kender dit udgangspunkt.

Herunder skal du vurdere dine evner og din villighed i forhold til at kunne skabe **ILD**.

Aflever din selvevaluering til din leder, som herefter hjælper dig videre i din udvikling.



- I**MPONERE
- L**ØSE PROBLEMER
- D**IFFERENTIERET FORKÆLELSE

1 = Meget mangelfuldt 10 = Helt perfekt

EVNER

Kompetencer/ færdigheder

- PRODUKTKENDSKAB
- SYSTEMTRÆNING
- OVERBLIK
- PRISER
- EFFEKTIVITET
- ARBEJDSPROCESSER
- REKLAMATIONSHÅNDTERING

VILLIGHED

Engagement/motivation

- OPRIGTIG
- NÆRVÆRENDE
- ENGAGERET
- PERSONLIG INTERESSE
- EMPATISK
- IMØDEKOMMENDE
- TAKNEMMELIG



SERVICEKONCEPT
TIL GLÆDE FOR GÆSTER & MEDARBEJDERE

GAVE
TIL DIG

SÅDAN UDVIKLER DU JERES SERVICENIVEAU

FRA GOD TIL FANTASTISK

- OG FÅR FLERE LOYALE STAMGÆSTER



4 DAGES GRATIS MINIKURSUS
TILMELDING PÅ WWW.SERVICE-KONCEPT.DK

SERVICEKONCEPT
TIL GLÆDE FOR GÆSTER & MEDARBEJDERE



HVAD SKAL VI HAVE PÅ PROGRAMMET TIL FORÅRET?

Opbygning af en stærk servicekultur?

Forkæl dine gæster gennem mersalg?

Ledelse i dagligdagen?

Differentieret forkælelse - Vær kamæleon?

Optimering af prøveperiode?

Rekruttering?

Styrk dit Employer Brand?

Andre ønsker?



SERVICEKONCEPT
TIL GLÆDE FOR GÆSTER & MEDARBEJDERE



TAK FOR JERES TID

Christina Brinks
mail@service-koncept.dk
Tlf: 27102826



SERVICEKONCEPT
TIL GLÆDE FOR GÆSTER & MEDARBEJDERE



facebook.com/servicekoncept



linkedin.com/in/christina-brinks