



GOLF MANAGEMENT UNIVERSITY

POWERED BY HOTELSCHOOL THE HAGUE



Are you being served? II

Hotelschool serveert training in klantvriendelijkheid aan NVG-leden

Automatische telefoonbeantwoorders is voorbij in golfbaanland. Gastvrijheid aan de balie en in golfbaanmanagementfuncties is onmisbaar geworden voor de brancheprofessionalisering. Sinds januari heeft Hotelschool The Hague Performance Management BV zijn pilots 'Receptiemanagement' en 'Golfbaanmanagement' uitgeserveerd aan leergierige NVG-leden. De pilots zijn nog niet helemaal afgerond, maar Golfbusiness stond wel te trappelen om wat eerste reacties te noteren.

Auteur: Karlijn Raats

GMU-trainingen voor NVG-leden



De NVG-golfbaanmanagers

Onderzoek door de Hogeschool Arnhem en Nijmegen twee jaar geleden voor de NVG wees uit dat er behoefte was aan een leergang voor golfbaanmanagers. Het onderzoek gaf ook aan dat de Hoge Hotelschool in Den Haag die het beste kon faciliteren. Volgens Annette van de Meene, senior consultant bij Performance Management aan de Hotelschool en projectleider van de leergangen 'Golfbaanmanagement' en 'Receptiemanagement', is het werken op een golfbaan anders dan het werken bij een zakelijke organisatie terwijl de golfbaanbezoekers op hotelgasten lijken: "Golfers willen een mooie en rustgevende ervaring meemaken. Ze komen naar een golfbaan om bij te komen of om tegen een rustige achtergrond zaken te bespreken. In die zin staan op een golfbaan zakelijkheid en efficiëntie minder voorop."

Fieldmanagement

Afgelopen tweeënhalve maand zat een groepje van veertien NVG-golfbaanmanagers uit het hele land bij elkaar in onze bestuurdersstad voor de pilot, die over elf dagen is verspreid in de maanden januari tot en met april. Deelnemers worden geschoold in hospitality management, financieel management, commercieel management, strategisch management, personeelsmanagement en groenmanagement. Golfbaanmanager bij Landgoed Welderen Dirk-Jan Vink is één van de deelnemers van de leergang 'Golfbaanmanagement': "De opleiding bevalt me tot nu toe uitstekend. De hotelschool heeft zich goed ingeleefd in de golfwereld en ook vind ik de kwaliteit van de docenten hoog. Ik heb veel opgestoken over kengetallen om de winst- en verliesrekening op de juiste manier te interpreteren. Het is prettig dat we naast het volgen van theoretische lessen ook opdrachten moeten uitvoeren. Op deze manier leer ik het beste. Ook hebben we geleerd over praktische toepassingen zoals bijvoorbeeld

fieldmanagement. Iedereen kende het bestaan ervan, maar niemand haalde daar eigenlijk het optimale uit. Niemand wist namelijk hoe je zoiets moet aanpakken. Dankzij deze leergang gaat deze zomer ongetwijfeld op menige golfbaan één en ander op het gebied van fieldmanagement doorgevoerd worden."

Managementpersoonlijkheden

Ingrid de Kleuver, golfbaanmanager bij golfclub Amelisweerd: "Los van de lesstof is het heerlijk om met gelijkgestemden te zitten: ik merk dat we allemaal dezelfde problemen hebben. Daarbij maakt het niet uit of je bij een verenigingsbaan of commerciële baan werkt. Het is wel weer even wennen om opnieuw in de schoolbanken te zitten en te consumeren. We zijn stuk voor stuk echte managementpersoonlijkheden en treden graag op de voorgrond. Als je je een aantal dagen gedeisd moet houden, ontstaat na verloop van tijd wel eens een melige situatie met flauwe grapjes. Maar over het algemeen is iedereen open naar elkaar. Tijdens de vorige bijeenkomst in Den Haag moesten we onderling slechtnieuwsgesprekken en andere personeelsgesprekken houden. Iedereen zei toen eerlijk wat hij of zij van de ander vond. Dat ging heel goed. Wat de stof betreft zijn sommige dingen herhalingen van vroeger op school, maar ik heb er wel heel veel van opgestoken. We moesten dit keer bijvoorbeeld beginbalansen opstellen. Voor zoiets maak je simpelweg op je werk geen tijd vrij. Hier oefen je dat uitgebreid, zodat je weet wat je in de praktijk voor je ziet, hoe het tot stand is gekomen en wat je ermee moet doen."

Receptionisten

In januari en februari hebben de receptionisten van NVG-golfbanen deelgenomen aan de pilottraining 'Medewerker Receptie'. Die bestond uit twee trainingdagen en een

terugkomdag. Marylane Quandt, receptioniste bij Hitland: "We hebben voornamelijk geleerd klantvriendelijker te zijn. Natuurlijk denk je allemaal dat je al klantvriendelijk bent, maar als bijvoorbeeld de baan gesloten is en de klant daarover ontstemd is, kun je beter de klant gelijk geven en niet in de verdediging schieten. Andere tips kwamen er veelal op neer om goed samen te werken om als team de klant van dienst te kunnen zijn. Ik heb me kunnen spiegelen aan andere receptionisten tijdens de training. Daardoor weet ik dat iedereen dezelfde problemen tegenkomt."

Aniet Snelders, receptionist en secretariaal medewerker bij Stichting Golfsport Oosterhout: "De cursus was wat teveel van het goede, ik had hem liever één dag gehad. Klantvriendelijkheid kun je van een heleboel kanten belichten, maar op een gegeven moment komt het een beetje op hetzelfde neer. Het was wel erg leuk om van collega's op andere golfbanen te horen hoe zij het hebben geregeld. Op Bergvliet heeft een kleine verbouwing plaatsgevonden om de receptie rustiger te laten werken. Daar had ik wel oren naar; wij zitten erg in het zicht met onze kantoorruimte, dus iedereen komt daar binnenlopen met vragen in plaats van dat men ze bij de balie stelt. Verder kwam ik erachter dat we het bij onze baan zo slecht nog niet geregeld hebben met onze informatievoorziening. We geven wel voorrang aan leden. Je merkte op de cursus een verschil met de receptionisten van een commerciële baan, waar het gaat om de centen en de inkomsten van greenfees. Hierdoor is hun houding toch iets anders. Verder hebben we geleerd om met klachten om te gaan en daarbij rustig te blijven. Je hebt nu eenmaal met emoties te maken. Toch is het niet verkeerd om er onderling over te praten en je ervaringen te delen, daarvan leer je. Verder zag je dat de cursus nog erg op het hotelwezen gericht is: de leaflets moesten bijvoorbeeld nog vorm krijgen. Dát mag na deze pilot meer op golfbanen worden toegespitst. Verder hebben we een actieplan ingeleverd bij de cursusleidster. Op korte termijn zijn we bijvoorbeeld voornemens om mensen wat vaker aan de balie te helpen en te voorkomen dat ons kantoor inlopen. Dat is een hele omslag en kost tijd, voordat we alle mensen hebben geïnformeerd over de nieuwe gang van zaken en ook zij die omslag hebben gemaakt. Maar goed, we gaan ons best daarvoor doen."



De NVG-receptionisten