

Food & Beverage

- Wij zijn gastvrij en gastgericht, we begroeten de gast als eerste en met minimaal twee woorden. Wij denken altijd vooruit over wat de gast van ons verwacht.
- Wij zijn representatief in voorkomen en gedrag, we zijn ons bewust van onze acties en ons aandeel. We gedragen ons hoffelijk en beleefd. We letten op ons taalgebruik en ons volume. Onze privételefoons zijn niet op de werkvloer.
- Wij zijn vriendelijk, dienstbaar en opgewekt, voor onze gasten en onze collega's.
- Wij praten met elkaar en met respect over elkaar.
- Wij zijn altijd scherp op de hoge kwaliteit van de diensten en geven elkaar feedback als we denken dat het beter kan. Wij communiceren met als doel vakmanschap en kennis te verhogen.
- Wij zijn actief milieubewust en trots op de green key.
- Wij zijn de trotse ambassadeurs van het Badhotel en van de Badhotel groep.
- Wij werken op de afdeling F&B en zijn ons bewust dat we door samenwerking met alle afdelingen het sterkst en meest effectief zijn.
- Wij dragen zorg voor de materialen en middelen waar wij mee werken zodat het gehele team met goede middelen goede resultaten kan bereiken.
- Wij ruimen onze rommel op, voor en achter de schermen.

Keuken

- Onze mobiele telefoon laten we in onze locker
- We zijn er van bewust dat we in een open keuken werken en letten op ons stemvolume en wat we zeggen
- We zorgen dat de keuken er ten alle tijden toonbaar uitziet
- Indien er onenigheid onderling is spreken we dit persoonlijk naar elkaar uit, dus niet via appjes of andere personen etc.
- De keuken is zelf verantwoordelijk voor het opruimen van bestellingen, schoonmaak en werkzaamheden zoals vacumeren etc.

Strand90

- Wij zijn 1 team en helpen elkaar waar nodig
- Wij hebben respect voor ieder (gast & collega) en behandelen elkaar zoals we zelf graag behandeld willen worden
- Wij praten met elkaar in plaats van over elkaar
- Wij doen graag een stapje meer dan de gast van ons verwacht
- Op de werkvloer zijn we zoveel mogelijk met zaken bezig die ten behoeve zijn van de gast. Wij zijn met de gast bezig en niet met elkaar
- De service wordt eerst helemaal afgerond alvorens de gast gaat afrekenen, dus borden etc worden eerst afgeruimd, hier betaald de gast namelijk ook voor
- Wij gaan met alle apparatuur, en alles wat door het paviljoen tot ons beschikking is gesteld, om alsof we het uit onze eigen zak betaald hebben.
- Producten waar we mee werken behandelen we netjes en we serveren alles op de manier zoals we het zelf graag geserveerd zouden krijgen
- Wij behandelen elke collega als een gelijke, we hebben iedereen binnen het bedrijf even hard nodig.

Receptie

Op de vloer:

- Maken we oogcontact;
- Is de gast onze nummer 1 prioriteit;
- Draait het om de gast en blijven we formeel (geen persoonlijke gesprekken over jou of je bedrijf);
- Begroeten wij de gast (met 2 woorden) en elkaar (ronde kennismaking nieuwelingen);
- Zetten wij een extra stapje;
- Bieden we bagagehulp;
- Voeren we werk gerelateerde gesprekken buiten het zicht van de gast;
- Zijn er geen drinkbekers en telefoons op de werkvloer te vinden;
- Zien wij er verzorgd uit;
- Ziet onze werkplek er verzorgd uit;
- Kijken we verder dan onze afdeling;
- Durven we elkaar te wijzen op verbetering;
- Staan we zoveel mogelijk in het zicht van de gast (is de balie ten alle tijden bemand, maar loop je ook gerust bij je balie vandaan als je gasten wilt verwelkomen);
- Zijn we een voorbeeld voor elkaar;
- Respecteren we elkaar.

SPA

- Gasten gaan altijd voor
- Uiterlijke verzorging (hoe ziet de gast mij/ wanneer ik gast zou zijn wat zie ik dan
- Haren netjes geborsteld/in model
- Nette nagels (of nagellak of geen nagellak niet halve nagellak)
- Wijze van benaderen/aanspreken
- (Actieve)Houding en taalgebruik
- Samples meegeven na behandeling bevordert de verkoop
- Huisanalyses weer oppakken/uitschrijven en meegeven aan gasten
- Spa-café hoofdzakelijk voor gasten in badjas relaxen, eten en drinken (horeca)
- Sauna incheck/ inboeken van behandelingen blijft bij de Spa shop dit vanwege betrokken uit op de vloer/lobby met gasten en andere collega's
- Zie zaken als privé en informatie over/betreffende het Badhotel te voorkomen ten op zichte van gasten tijdens elke behandeling
- Privé/ onderlinge gesprekken beperken op de werkvloer en voeren in de BO of kantine (salon met deur dicht mag eventueel mits beide salons leeg zijn)
- Bekers/glazen en telefoons (locker) in de BO niet in de Spa-shop naast de computer
- Attendeer, geef terugkoppeling, stimuleer enthousiasmeer en feedback elkaar