



SCHOOL FOR

BUTLERS &  
HOSPITALITY

# TRAINING

## DE EXCELLENTE GASTHEER



Geachte lezer,

in dit document stellen wij u onze trainingen voor.

Al onze trainingen zijn samengesteld op maat voor uw team en kan doorgaan bij u op het bedrijf of op Domein Canteclær.

Steeds tot uw dienst voor verdere inlichtingen verblijf ik inmiddels.

Gastvrije groeten,

Vincent Vermeulen  
Managing director





# HOE WIJ DE LEERERVARING DELEN

**D**e ervaring tijdens onze training is voor ons het belangrijkste. Waarom ? Service gaat over gevoel, een gevoel overbrengen op de klant. Daarom zorgen wij er voor dat de deelnemers aan onze training ook dat gevoel krijgen zodat ze dit kunnen toepassen in hun dagdagelijkse werk. Wij combineren unieke kennis met interpersoonlijke vaardigheden.

Wij geloven er in dat training moet herhaald worden, tot het een gewoonte wordt. Dat is waar onze sterkte ligt. Wij werken in kleine groepen om iedere deelnemer persoonlijk te kunnen trainen. Resultaat is het einddoel.

*Klanten vergeten misschien wat je zei,  
maar ze vergeten nooit hoe je ze deed voelen.*

## TRAINING METHODOLOGIE

**VISUEEL** - Wij houden van mooie beelden. Ze zeggen zoveel meer dan woorden. Omwille van die reden ondersteunen we onze trainingen met foto's , videos en praktische oefeningen zonder té aanwezig te zijn.

Aan het begin van iedere training polsen we discreet naar de verwachtingen van de deelnemers. Na de eerste training kunnen we op basis hiervan een vervolgtraining op maat aanbieden. Met deze methode garanderen we een training op maat voor u.

Rollenspel is een techniek die deelnemers uit hun comfortzone brengt. Dát is nu net wat zelfvertrouwen geeft. Deze rollenspellen zijn referenties om hen te confronteren met hun lichaamstaal. De perfecte mix om te werken naar resultaat.

## TRAINING SYLLABUS

**INTERACTIEF & TRANSPARANT** - Op het einde van iedere training wordt de syllabus aangeleverd zodat de deelnemers er altijd kunnen op terugvallen.

## INSTRUCTEUR PROFIEL

**ERVARING EN PASSIE** - Alle trainers van School for Butlers and Hospitality volgen een verplichte "Train the trainer" programma. De meeste van onze trainers zijn voormalige studenten van onze school en hebben gewerkt voor private families, organisaties op hoog service niveau, hospitality omgevingen en hebben natuurlijk een grote ervaring in the trainen van anderen.

Hun passie is het eerste wat u zal opvallen als u hen ontmoet.

Iedere start van elk trainingstraject wordt verzorgd door Vincent Vermeulen, oprichter en directeur van de school.



# TRAINING

ALLE MEDEWERKERS VAN HET TEAM

— 1 dag training



## VOORBEEDLIJST VAN ONDERWERPEN

### DE EXCELLENTE GASTHEER

- Wat is service ?
- Wat we kunnen leren van butlers
- Verwelkomen van gasten en klanten
- De do's en don'ts van begroeten
- De eerste 3 belangrijke minuten
- De gast matrix: iedere type klant anders benaderen
- Oog voor detail
- De 8 stappen tot zelfvertrouwen

### ETIQUETTE IN PREMIUM SETTINGS

- Lichaamstaal: uw houding, uw verkoop
- Zich gedragen met stijl en gratie
- Formele en informele regels
- Premium uitstralen aan de toonbank
- Hoe upsellen zonder dat de klant het weet

### GOOD CUSTOMER EXPERIENCES ARE GOOD SALES

- De kunst van het converseren
- Hoe u door een klein beetje wellevendheid uniek kan zijn
- De échte kracht van taal
- De klant laten vertrekken met een goed gevoel
- Situaties op het bedrijf en hoe ze op te lossen: de kunst van herstel





Hamburg, 28 March 2015

To whom it may concern,

I am writing to recommend the Butler & Hospitality training by Mathieu Barbe & Vincent Vermeulen.

The interior team on board MY Eclipse had the pleasure of completing the 5 day 'yacht service excellence' course.

The course was given on board and covered different aspects of excellence in service. It was a very interesting week and very entertaining at the same time. As a result of the course the team will be much more pro-active which will benefit the efficiency of the team as well as lift the service level on board. The course didn't only show us the correct way of service but makes the 'service professionals' constantly 'think' about how to improve our service for our principles & their guests.

I noticed that the service team is more confident, they are eager to learn and improve their service knowledge as well as their personal level of etiquette.

If I can be of any further assistance, do not hesitate to contact me.

Stijn Laeremans

Head of Service / MY ECLIPSE

[Hd.service@my-eclipse.com](mailto:Hd.service@my-eclipse.com) +44 7408864141

[stijnlaeremans@hotmail.com](mailto:stijnlaeremans@hotmail.com) +32 494877605





**And many more such as:**

**BMW - JCI - WYNDHAM HOTELS - CHIVAS REGAL - LAND ROVER - DELTA LLOYD ...**





## DON'T TAKE OUR WORD FOR IT...

*listen to what former clients are saying*

*“Very professional training! Nice to have a professional that has been in the field and knows the little things that are life-changing.”*

————— Dirk V. - November 2015



*“Thank you for inspiring our employees! The training lives within the company”*

————— Delta Lloyd - April 2017





*“A great experience I will always remember. I am sure this training will certainly change my life.”*

————— *Martine S. (Italy) - November 2015*



*“The training is an incredible experience full of fascinating and highly interesting information, also for our daily lives.”*

————— *Airline stewardess*

*“First of all thank you for changing my life, especially as a professional!”*

————— *G. Demoyer - September 2014*





*“Thank you so much for this eye-opening experience! This was a training I will remember for the rest of my life”*

————— Wim M. - January 2015

*“Thank you soooo much for this wonderful experience. It was the best choice to be here!”*

————— Adriana B. - January 2015



*“A life changing program...”*

————— François P. - September 2014



*“Une très belle formation, de belles visites et pleins de choses apprises. Merci pour tout”*

————— Sidali Z. (France) - January 2015





*“Muchas gracias por esta increíble experiencia el comienzo de muchísimas... este entrenamiento fue la mejor decision de mi vida!”*

————— *RV Calatayud, Mexico - September 2014*



*“Cette belle experience à changé ma vision professionnelle!”*

————— *Alice B. - September 2014*



*“Thank you to the school for opening closed doors.”*

————— *Peter L. - September 2014*

# SERVICE QUOTES IN BUSINESS,

U KAN ZE GERUST GEBRUIKEN IN UW MEETINGS OF  
PRESENTATIES.

“I slept and dreamt that life was joy.  
I awoke and saw that life was service.  
I acted and behold, service was joy.”  
– **Rabindranath Tagore**

“Your customer doesn’t care how much you  
know  
until they know how much you care.”  
– **Damon Richards**

“Only a life lived in the service to others  
is worth living.”  
– **Albert Einstein**

“We are what we repeatedly do.  
Excellence, therefore, is not an act  
but a habit.”  
– **Aristotle**

“It takes 20 years to build a reputation  
and 5 minutes to ruin it.  
If you think about that,  
you’ll do things differently.”  
– **Warren Buffett**

“The quality of the experience  
will be remembered long after  
the price has been forgotten.”

“Good customer service costs less than  
bad customer service.”

“Customers are smarter then ever  
and looking for more value.  
More than just customer service,  
they want a great customer experience.”  
– **Shep Hyken**

“Quality in a service or product  
is not what you put into it.  
It is what the customer  
gets out of it.”  
– **Peter Drucker**

“Unless you have 100% customer satisfac-  
tion... you must improve.”  
– **Horst Schulze**

“Go the extra mile.  
It’s never crowded.”

“They may forget what you said,  
but they will never forget how  
you made them feel.”  
– **Carl W. Buehner**

“Courteous treatment will  
make a customer a walking  
advertisement.”

“Good service is  
good business.”





