



**F M G**

*beroepsvereniging Facilitair Management Gezondheidszorg*



**Miele**



**guest**  
make hospitality work

*Welkom bij het voorjaarsymposium van FMGezondheidszorg*



**ECHTE BELEVING – ECHTE VERANDERING**



**AUTHENTIC**

# Hype of trend?



Bertolli pastasaus in zak Napolitana is gemaakt volgens traditioneel recept. Deze saus krijgt zijn **authentieke** smaak door het gebruik van zongerijpte tomaten, sappige wortels en de kruidige smaak van peterselie. Om te genieten van deze pastasaus hoef je slechts de saus te verwarmen en te serveren bij gekookte pasta.

# Hype of trend?



## [Big Americans](#)

Ontdek met Big Americans de **authentieke** smaak en sensatie van "American style pizza's". Een dikke bodem met lekker veel echte kaas. Big Americans voor the Real Big Taste!

# Hype of trend?



## Wok it your way in tien minuten

Wokken is een snelle, gemakkelijke en gezonde manier om de maaltijd te bereiden. Door de korte verhitting behouden verse groenten hun voedingswaarde en hun smaak. Om de wokmaaltijd een **authentieke Aziatische smaak** te geven, introduceert Conimex vier nieuwe woksauzen in een handig tweepersoons zakje: Kip Sweet & Sour, Beef Teriyaki met sesam, Sweet Chili met rode peper en Kip Curry Kokos met stukjes kokos. Met de nieuwe Conimex kant-en-klare wokrijst in twee varianten (gele wokrijst met saffraan en witte wokrijst) staat de puur oosterse maaltijd bovendien in 10 minuten op tafel.



[ authentiek ]

# Rome

U wordt een echte Romein dankzij de tips van onze vijf kenners van de Eeuwige Stad.

Tekst: Wim Murphy Fotografie: Rob Lind



# Sfeervol-Authentiek

Straatbakstenen & Natuursteen



## 2-DAAGSE MASTERCLASS

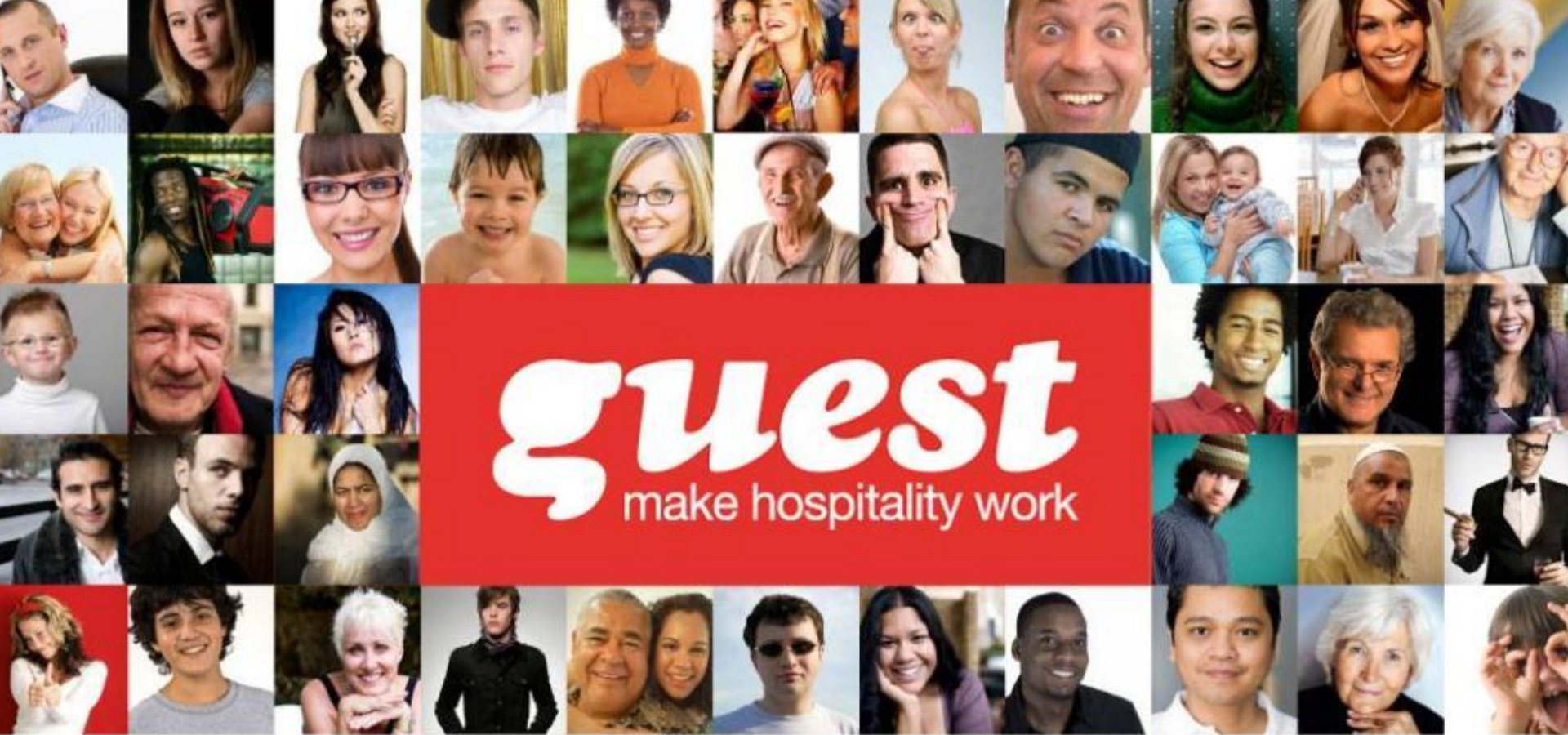
### AUTHENTIEK PRESENTEREN

Gaat spreken voor een groep je al makkelijk af en wil je graag meer originaliteit, creativiteit, plezier én flow in je presentaties brengen? Doe mee aan de Masterclass.









“Authenticiteit”  
FMGezondheidszorg

*John Hokkeling*

17 april 2012

# Programma

10:00	Inleiding	John Hokkeling	GUEST
10:30	Miele	Frank Visser	Miele Campus
11:00	Koffiepauze		
11:15	Authentiek leiderschap	Bas Blekkingh	Authentiek Leiderschap
12:15	Lunchpauze		
13:30	Workshop's Persoonlijke missie (in 3 groepen)		
14:30	Pauze, ondertussen wisselen Waarom sommige implementaties succesvol zijn en andere niet. E-learning als borgingsinstrument Borging, hoe krijg je gastvrijheid in het systeem van de organisatie		Janine Koele Saskia Klaasen Ellen ten Have
16:00	Authenticiteit	William Edward Hastorf	
16:30	Wrap-up Borrel	John Hokkeling	GUEST



A warm, blurred interior hallway with a 'WELCOME' mat in the foreground. The mat is light-colored with the word 'WELCOME' in dark, bold letters. The background shows a hallway with warm lighting, a desk, and a chair, all out of focus.

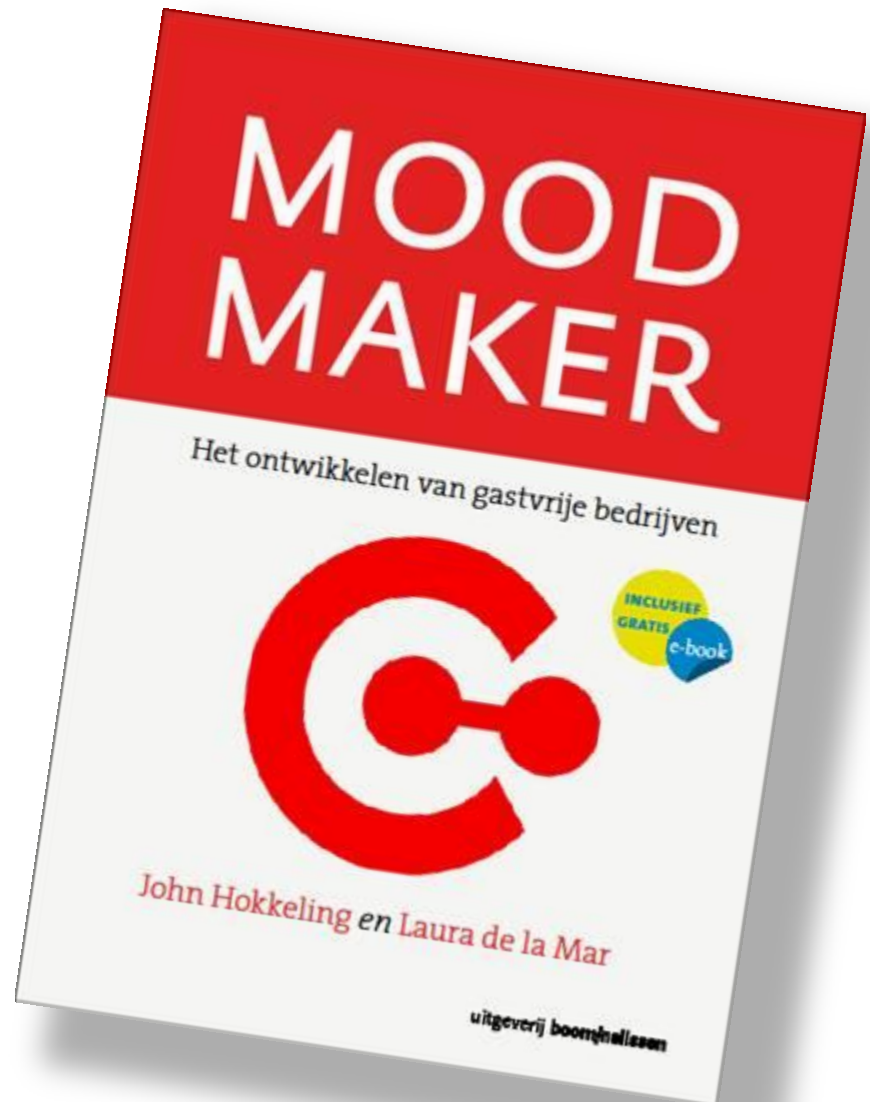
**Wat is gastvrijheid?**

**Verwacht!**

September 2012

in de

boekhandel



Een gast is iemand die  
tijdelijk ergens verblijft.



Gastgerichtheid is de tastbare en regisseerbare wijze waarop een dienst geleverd wordt aan een gast.





Gastheerschap is naar beste kunnen,  
vanuit je hart, een gast oprechte  
aandacht, veiligheid en comfort bieden.



Gastvrijheid is het prettige,  
welkome gevoel dat de gast beleeft,  
bij het contact met de gastheer  
en de gastgerichtheid van het bedrijf.



Professional + gastheer



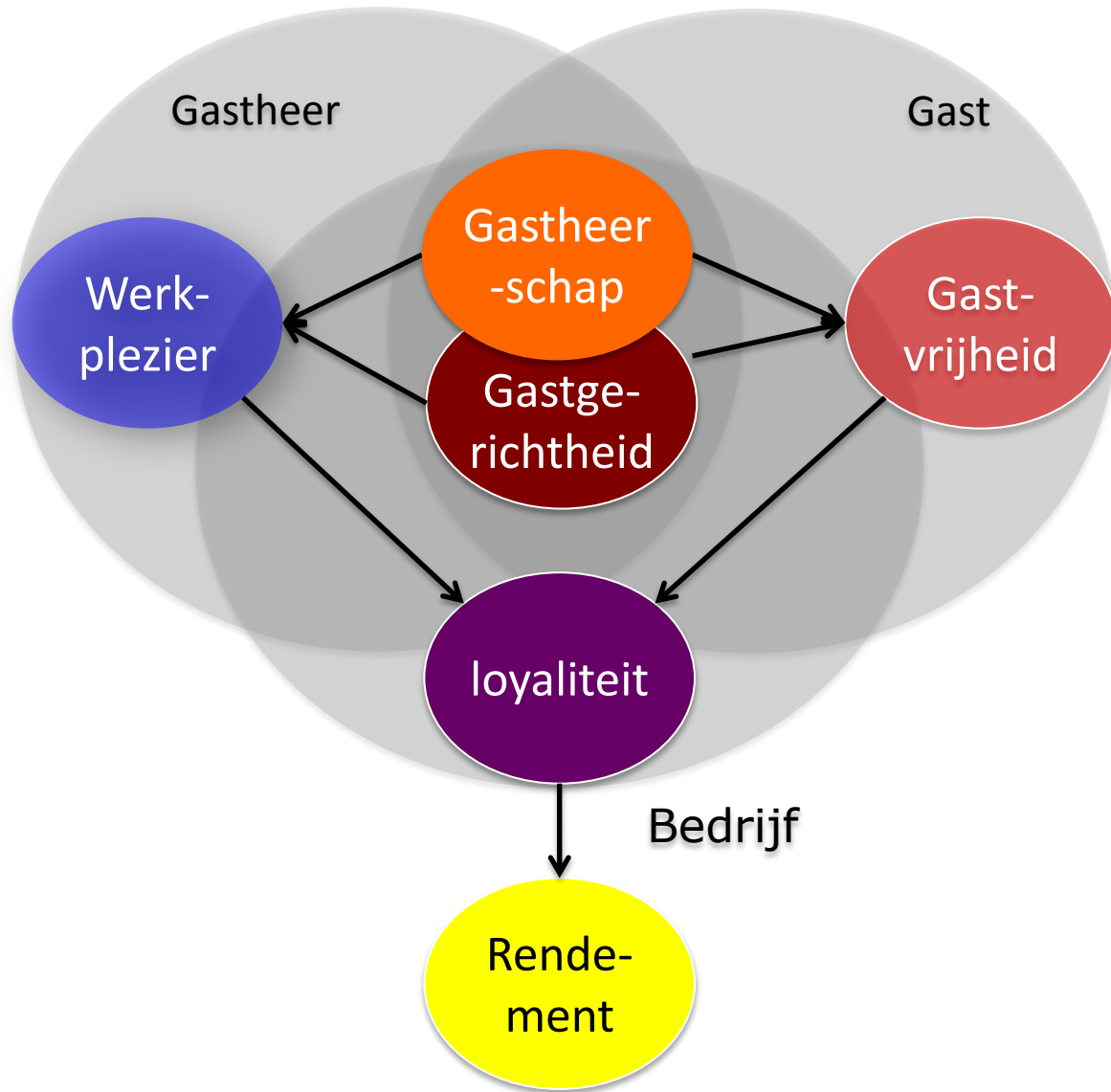
De eerste ... seconden  
een warm welkom



# Streven naar 8+



Excellent  
 Very good  
 Good  
 Average  
 Poor





A word cloud of Dutch words related to authenticity and trust. The words are arranged in various orientations and sizes. The most prominent words are 'authentiek' (authentic) at the bottom, 'oorspronkelijk' (original) on the right, 'betrouwbaar' (trustworthy) on the left, and 'geloofwaardig' (credible) on the left. Other words include 'eerlijk' (honest), 'oprecht' (sincere), 'werkkelijk' (real), 'levend' (living), 'gepatenteerd' (patented), 'rechtstreeks' (direct), 'heus' (honest), 'waar' (true), 'origineel' (original), 'onvervalst' (unadulterated), 'waarachtig' (truthful), 'beslist' (decided), 'rasecht' (right), 'puur' (pure), 'gebeurd' (occurred), 'recht' (right), 'live', 'wezenlijk' (essential), 'waarschijnlijk' (probable), 'heuse' (honest), 'wezenlijk' (essential), 'wezenlijk' (essential), 'wezenlijk' (essential), 'wezenlijk' (essential).

werkkelijk  
levend  
oprecht  
regelrecht  
eerlijk  
geldig  
betrouwbaar  
zuiver  
geloofwaardig  
origineel  
juist  
onvervalst  
beslist  
rasecht  
puur  
oorspronkelijk  
gepatenteerd  
waar  
heus  
rechtstreeks  
live  
rechte  
gebeurd  
echt  
wezenlijk  
wezenlijk  
wezenlijk  
wezenlijk











03349594 © Hollandse Hoopje



# Authentieke beleving

<p><b>Het is wat het zegt dat het is</b></p>		
		<p><b>Is trouw aan zichzelf</b></p>

# Authentieke beleving

<p>Het is wat het zegt dat het is</p>		<p><b>REAL REAL</b></p>
<p>Het is NIET wat het zegt dat het is</p>		
	<p>Is niet trouw aan zichzelf</p>	<p>Is trouw aan zichzelf</p>

# Authentieke beleving

Het is wat het  
zegt dat het is

**REAL REAL**

Het is NIET wat  
het zegt dat  
het is

**FAKE FAKE**

Is niet trouw aan zichzelf

Is trouw aan zichzelf

# Authentieke beleving

<p>Het is wat het zegt dat het is</p>	<p><b>REAL FAKE</b></p>	<p><b>REAL REAL</b></p>
<p>Het is NIET wat het zegt dat het is</p>	<p><b>FAKE FAKE</b></p>	<p><b>FAKE REAL</b></p>
	<p>Is niet trouw aan zichzelf</p>	<p>Is trouw aan zichzelf</p>



# Real - Real

- Het is wat het zegt dat het is
- Het product is trouw aan zichzelf



# Fake - Real

- Het is niet wat het zegt dat het is
- Het product is trouw aan zichzelf



# Real - Fake

- Het is wat het zegt dat het is
- Het product is niet trouw aan zichzelf



# Fake - Fake

- Het is niet wat het zegt dat het is
- Het product is niet trouw aan zichzelf



# Grand Café in verzorgingshuis

FAKE - REAL



# Espresso bar in verzorgingshuis

REAL - FAKE



# 5 – AUTHENTIEKE TIPS

ALLES IS NEP!

ALLES KAN EEN AUTHENTIEKE BELEVING OPROEPEN.

OF IETS AUTHENTIEK IS BEPAALT DE GEBRUIKER NIET DE  
PRODUCENT!

VERDIEP JE IN WELK TYPE BELEVING JE GAST/ KLANT  
WAARDEERT!

EN STEM DAAR OP AF.





