

Wat we wel doen

- Luisteren naar onze klanten waar we ze mee kunnen helpen
- Passend adviseren naar de geïnventariseerde wensen van de klant
- Zoeken naar de beste oplossing voor de klant
- Proactief één stap vooruit denken voor de klant
- Flexibel meedenken tot en met de dag van de terugkeer

Wat we wel doen

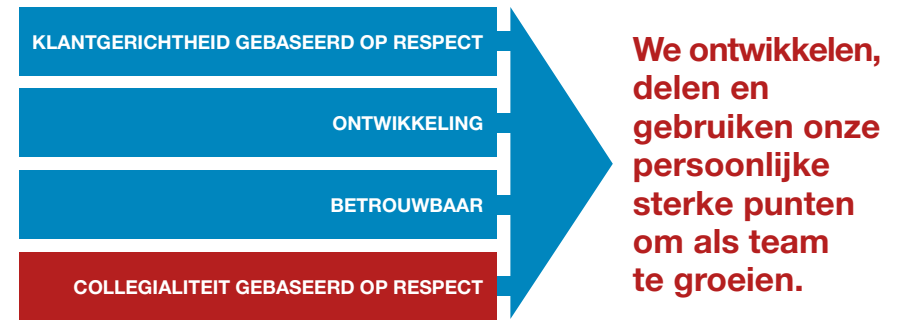
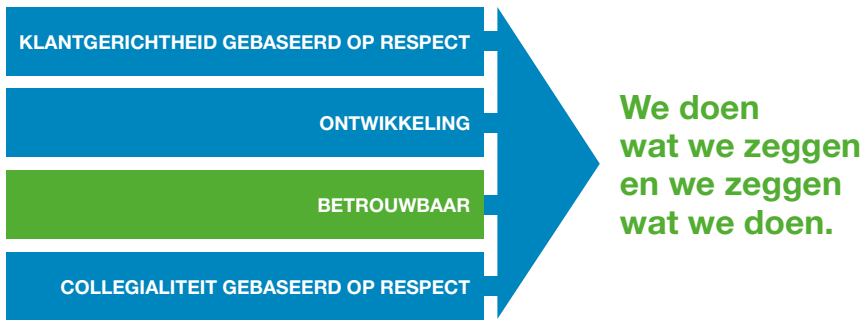
- Aan iedere klant feedback vragen over onze persoonlijke dienstverlening
- Proactieve (educatieve) expertise aanbieden voor elke reis alsof het onze eigen schoolreis is
- Ieder jaar kennis ontwikkelen van schoolreizen en bestemmingen
- Ieder jaar kritisch beoordelen van programma en processen
- Jaarlijkse formulering van onze persoonlijke ontwikkelingsdoelstellingen

Wat we niet doen

- Te veel naar binnen gericht zijn
- Denken dat we onze klanten begrijpen en dat we niets meer hoeven te leren of te verbeteren
- Belangrijke beslissingen nemen zonder overleg

Wat we niet doen

- De weg van de minste weerstand kiezen door middelmatigheid te accepteren
- Verliezen in details en daardoor voortdurende verbetering op het spel te zetten
- Het wiel opnieuw uitvinden



Wat we wel doen

- Het geven van een transparante prijs die vooraf inzicht geeft in alle kosten van de reis en onze opbrengsten
- Het openbaar maken van prestaties, zowel van onze leveranciers als van onszelf. De prestaties zijn in overeenstemming met de richtlijnen van de keurmerken waar we lid van zijn
- Het maken van duidelijke afspraken over verwachtingen vooraf en het waarmaken van die verwachtingen
- Altijd zoeken naar de beste prijs-kwaliteit verhouding
- Het direct bieden van de scherpste prijs in ons eerste voorstel

Wat we wel doen

- Het tonen van respect naar collega's door het geven van feedback en complimenten. Het respect tonen we door directe communicatie met de betrokken collega. Uitstekende teamprestaties stimuleren we door het positief brengen van een boodschap als tip of compliment
- Het coachen van elkaar als een collega niet respectvol wordt besproken
- Het inschakelen van hulp van een derde als we er samen met een collega niet uitkomen
- We aanvaarden, waarderen en respecteren de verschillen tussen collega's zonder te veroordelen
- Het tonen van initiatief in het aanbieden van hulp en het aanvaarden van de hulp

Wat we niet doen

- Het doorvoeren van onverwachte naheffingen
- Fouten niet erkennen en er niet van leren

Wat we niet doen

- Intern elkaars functioneren bespreken
- Fouten verbergen en elkaar veroordelen op fouten
- Confrontaties vermijden en afbrekende kritiek geven
- Te laat hulp inschakelen als het nodig is