











Checklist City Hospitality

Dashboard

Succesfactor

Een SMART doelstellingenkader dat regelmatig wordt geëvalueerd

-  Er is een dashboard waarin op verschillende niveaus doelstellingen zijn verwoord.
-  Doelstellingen over impact van gastvrijheid : Totale bezoekersaantallen, economische effecten, imago-effecten, etc.
-  Doelstellingen over gedrag van de kerndoelgroepen: bv verblijfsduur, NPS (net promotor score), bestedingen, activiteiten, etc.
-  Doelstellingen over de beleving van de kerndoelgroepen: bv gastvrijheidscijfer, wow-ervaringen, etc.
-  Doelstellingen over gedrag / prestatie van serviceverleners (prestatienormen).
-  Alle doelstellingen zijn SMART geformuleerd. Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijd gebonden.
-  Per doelstelling wordt aangegeven hoe en in welke frequentie deze wordt gemeten.
-  Dashboard is bekend bij alle stakeholders.