



Certified Smile

Jaargids 2024

Rotterdam
The Hague
Airport 



Welkom op RTHA, leuk dat je hier werkt!

Wist je dat Rotterdam The Hague Airport een eigen academy heeft? Namelijk Certified Smile! In deze academy staat de ervaring van onze passagiers centraal. Samen willen we de meest gastvrije luchthaven van Nederland zijn. Jij speelt hier een hele belangrijke rol in. Daarom mag jij als luchthaven collega deelnemen aan verschillende workshops, evenementen, borrels en ronde tafel gesprekken. Dit wil je niet missen!





Inhoudsopgave

Introductie Certified Smile.....	03
Kick-off.....	04
Workshops.....	05
Workshop 1. De tijd vliegt.....	06
Workshop 2. Op RTHA safari.....	07
Workshop 3. Één team, één missie.....	08
Data van de workshops.....	09
Summer Thank You Party.....	10
Nieuwsbrief.....	11
Certified Smile Open Deur.....	12
Stempelkaart.....	13
Contact.....	15

Introductie Certified Smile

Het geven van een onderscheidende beleving aan alle passagiers van RTHA is een strategisch doel van de luchthaven. Zo blijven we de favoriete luchthaven van de regio. Sinds 2010 speelt Certified Smile hier een belangrijke rol in. Met events in het verleden in De Kuip, Theater Walhalla en Het Groothandelsgebouw brengen we elk jaar alle luchthaven collega's samen en werken we steeds aan dit doel. Met de onderzoeken naar klanttevredenheid zoals de smileyzuilen in de terminal en het belevingsonderzoek zijn we altijd op zoek naar verbetering. Samen met RTHA, Aviapartner, CTSN, EW, HMS, AKO en Capi hebben we de service op de luchthaven naar een hoger niveau getild, maar we zijn er nog niet! Samen werken we aan onze kernwaardes!

Hartelijk



(H)erkennen



Lef



Belangstellend

Stapje extra

Kick-off

5 maart 08.00 – 10.00 en 11.00 – 13.00

6 maart 08.00 – 10.00 en 11.00 – 13.00

Ieder jaar trappen we het zomerseizoen af met de jaarlijkse Certified Smile kick off. Alle collega's van de luchthaven zijn hiervoor uitgenodigd. Ook 2024 belooft weer een mooi jaar te worden en samen zorgen we voor de gastvrije en zorgeloze beleving van al onze passagiers. Tijdens de kick off zetten we iedereen weer 'aan'! We delen de laatste updates over de luchthaven en zorgen ervoor dat jullie elkaar en de luchthaven nog een beetje beter leren kennen. Zorg dat je het niet mist!

Meld je nu aan!



Workshops 2024

Heb jij al een Certified Smile? Met onze workshops weet jij precies hoe je zorgt voor die gastvrije beleving. De workshops staan allemaal in het teken van de passagier en hun beleving. We willen namelijk de meest gastvrije luchthaven van Nederland zijn.

Wil jij je aanmelden voor een workshop of evenement? Scan de QR-code onderaan de pagina's of ga naar:

www.werkenoprotterdamthehagueairport.nl/certified-smile



Workshop 1. De tijd vliegt

25 maart	09.00 - 11.00 en 13.30 - 15.30
18 april	09.00 - 11.00
31 mei	09.00 - 11.00 en 13.30 - 15.30

Werken op een luchthaven is enorm leuk en is altijd anders! We werken iedere dag hard om een positief effect te hebben op de beleving van onze passagiers en medewerkers. In deze workshop leggen we een belangrijke basis voor jouw werkplezier. Aan de hand van verschillende actieve werkvormen werken we aan de verschillende thema's.

De tijd vliegt écht als je werkt op RTHA! Schrijf je snel in via deze link:





Workshop 2. Op RTHA safari!

18 april 13.30 - 15.30

8 oktober 09.00 - 11.00 en 13.30 - 15.30

We gaan op ontdekkingsstocht over de luchthaven en kruipen in de huid van de passagier. Tijdens deze safari gaan we op zoek naar de emotie en beleving van de verschillende passagiers van RTHA. Hoe goed ken jij de passagier al? We gaan ontdekken, observeren en verhalen met elkaar delen en zo leren we elkaar steeds een beetje beter kennen én begrijpen!

Meld je nu aan!



Workshop 3. Eén team, één missie

13 juni 09.00 – 11.00 en 13.30 – 15.30
11 november 09.00 – 11.00 en 13.30 – 15.30

Werken op de luchthaven betekent dat er geen dag hetzelfde is! Iedere partner en iedere medewerker heeft zijn eigen taak. Samen hebben we hetzelfde doel. We zorgen samen voor een unieke passagiersbeleving. Samenwerken tussen de verschillende partners is erg belangrijk om dit iedere dag écht waar te maken. In deze workshop staat samenwerken centraal. We werken met echte situaties waarbij samenwerking noodzakelijk is. Lukt het jullie om de opdracht te vervullen?

Meld je nu aan!



Rotterdam
The Hague
Airport 

Data van de workshops

Hier vind je een overzicht met alle data en tijden van de workshops in 2024 op een rijtje.

Kick-off

5 + 6 maart 08.00 - 10.00 & 11.00 - 13.00

Workshop 1

25 maart 09.00 - 11.00 & 13.30 - 15.30

18 april 09.00 - 11.00

31 mei 09.00 - 11.00 & 13.30 - 15.30

Workshop 2

18 april 13.30 - 15.30

8 oktober 09.00 - 11.00 & 13.30 - 15.30

Workshop 3

13 juni 09.00 - 11.00 & 13.30 - 15.30

11 november 09.00 - 11.00 & 13.30 - 15.30



Summer Thank You Party

Elk jaar sluiten we in het najaar het zomerseizoen gezamenlijk af. De datum en de locatie worden in de zomer bekend. Wil je als eerste op de hoogte zijn van deze evenementen? Je kunt je aanmelden via de nieuwsbrief. Zie hiervoor de volgende pagina.

Bekijk hier de Aftermovie 2023



Heb jij er al zin in?



Nieuwsbrief

Wil jij op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen van de luchthaven én je als eerste inschrijven voor een van de evenementen?

Meld je aan voor de Ketenpartnernieuwsbrief via onderstaande QR-code!





Certified Smile Open Deur

4 april	19.00 - 20.00
17 juni	19.00 - 20.00
1 augustus	19.00 - 20.00
17 oktober	19.00 - 20.00

Heb jij vragen voor de luchthaven of heb je ideeën die je graag wilt delen? Tijdens de Certified Smile Open Deur kan dit. 4 keer per jaar kun je online aansluiten bij de Open deur. Hier zijn verschillende medewerkers van de luchthaven aanwezig om jouw vragen te beantwoorden. Heb je suggesties, ideeën of loop je op de werkvloer tegen dingen aan? Dit is dé plek om het te delen!

Meld je nu aan!



Stempelkaart

Na het volgen van elke Certified Smile workshop, wordt deze afgestempeld op de stempelkaart hiernaast. Wanneer je alle workshops hebt gevolgd en dus alle stempels hebt verzameld, krijg je keuze uit Limited editions RTHA merchandise!

Bewaar deze stempelkaart dus goed!





Stempelkaart



kick-off



workshop 2



workshop 1



workshop 3

Contact

Heb je vragen over de workshops of evenementen? Zijn er dingen die je met ons wilt delen? Laat het ons weten! Je kunt ons mailen op:

communicatie@rtha.com





Certified Smile

Jaargids 2024

Rotterdam
The Hague
Airport 