

ONTMOETINGS TOERISTISCH ONTHAAL 2025

12 DECEMBER 2023



VOORMIDDAG

Constant + Onthaal 🙄👋

TWOW City Game 🙄👋

Zelfscan + Case Studies 🎤🙄💪

NAMIDDAG

Artificiële Intelligentie - Wat is dat? 🙄 🤖 🧑

Artificiële Intelligentie - Wat kunnen we er mee? 💪

Rondleiding Stadhuis 🙄 🚶

Netwerken 🙌 🤝 🍷



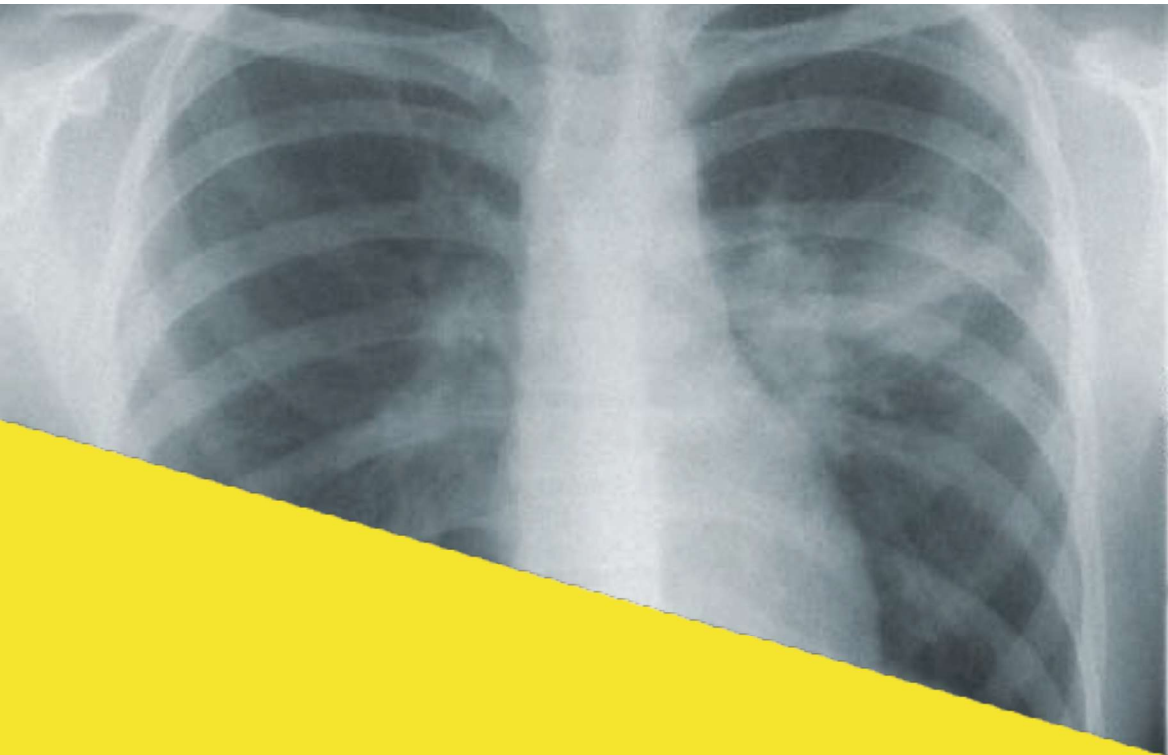
DEEL 1

CONSTANT LIER



DEEL 2

TWOW



DEEL 3

ZELFSCAN



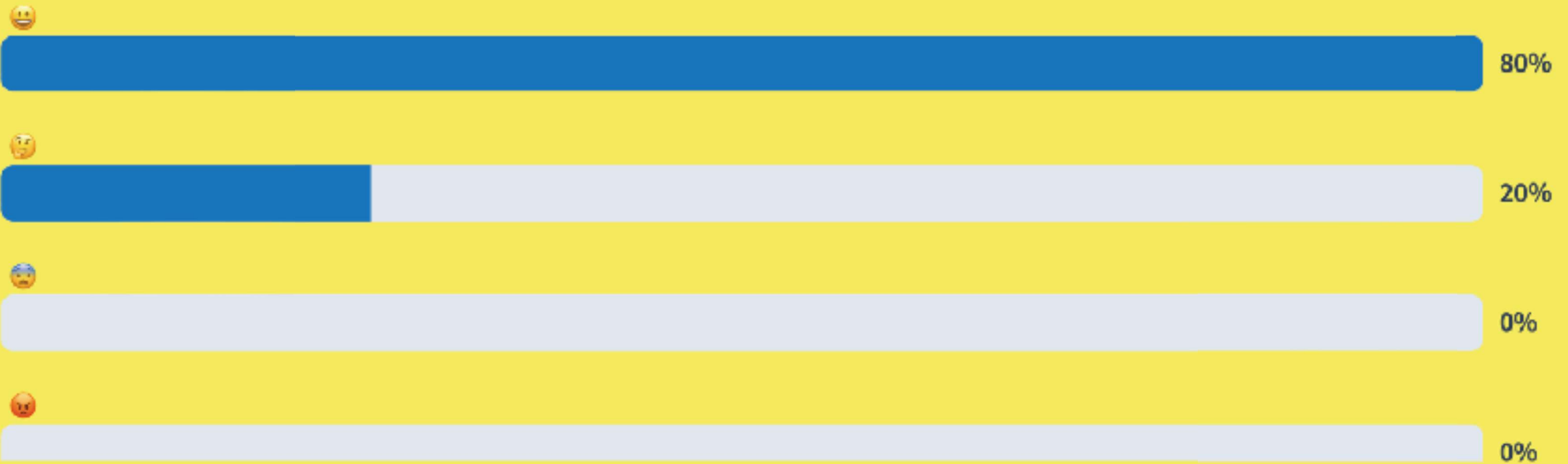
HALLO, IK BEN GERRIE

**Ik help organisaties
omgaan met de impact
van digitaal.
Daar word ik blij van.**

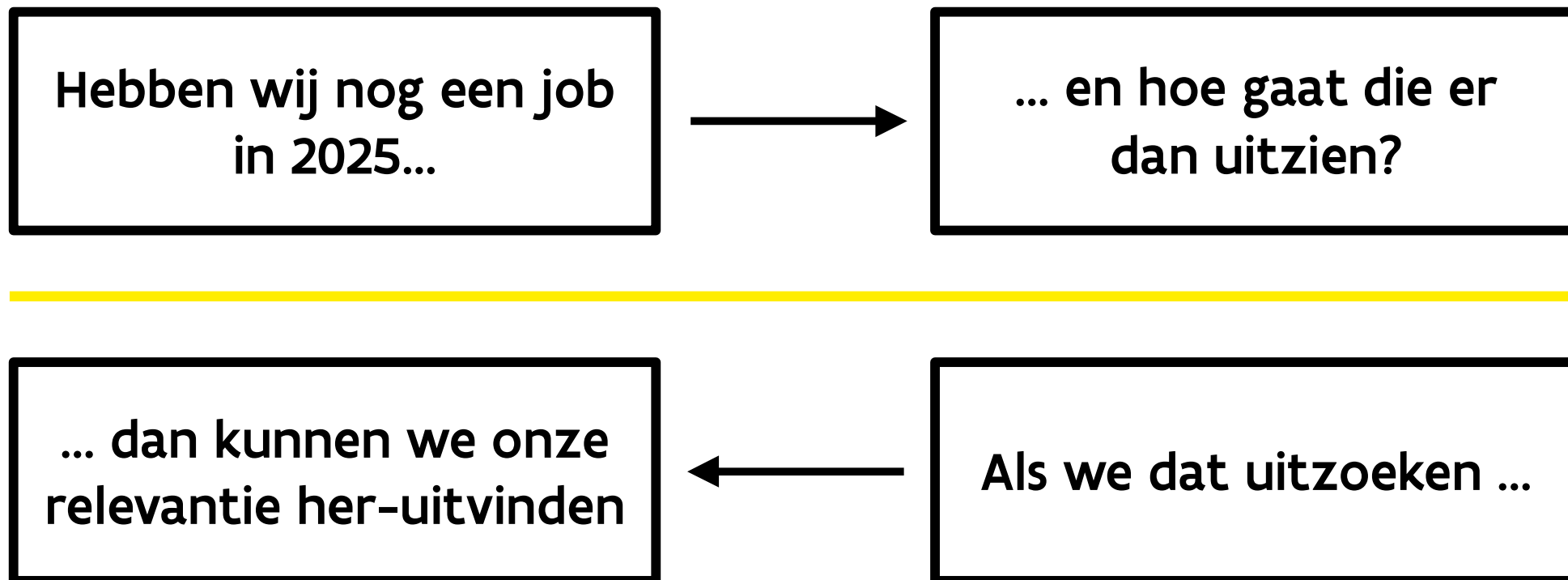
**#strateeg
#workshop facilitator
#coach
#consultant
#spreker**

Hoe voelen we ons vandaag?

Hoe voelen we ons vandaag?



OPEN KAART SPELEN



REMEMBER, 2020?

 <p>Serge</p> <p>Administratief medewerker</p> <p>Toerisme Tongeren</p> 	 <p>Benjamin</p> <p>Manager Visitor Services</p> <p>voit.brussels</p> 	 <p>Klaes</p> <p>Tenaleider overnachting & recreatie</p> <p>Wist Leven</p> 	 <p>Thomas</p> <p>medewerker Toerisme</p> <p>Visit Lier</p> 	 <p>Stefanie</p> <p>manager productontwikkeling</p> <p>Visit Antwerpen</p> 	 <p>Katrien</p> <p>nieuwe denkwijze (toerisme) (toerisme) (toerisme) (toerisme) (toerisme)</p> <p>Toerisme Vlaams-Brabant</p> 
 <p>Geert</p> <p>teamleider toerisme</p> <p>Sint-Niklaas</p> 	 <p>Hanne</p> <p>B2B Communicatie</p> <p>Limburg</p> 	 <p>Wesley Babinen</p> <p>Stafmedewerker</p> <p>Badtoeren</p> 	 <p>Gaël</p> <p>batevennootschap</p> <p>Toerisme en UIT in Mechelen</p> 	 <p>Diny</p> <p>deskundige Toerisme</p> <p>Toerisme Sint-Truiden</p> 	 <p>Debbie</p> <p>toerisme en evenementen</p> <p>Gemeente Melle</p> 



MATERIAAL 2020

✓ Trend Rapport: 2

✓ Stappenplan: 1

✓ MaMA: 1

✓ Use Case Rapport: 2

✓ To Do's: 8

✓ Mogelijke Acties: 59

✓ Zelfscan: 1

✓ Randvoorwaarden: 8

WE NAMEN DE TOP 3 TRENDS

Hier, Nu, In
Mijn Kanaal

Personalisatie

Zelfredzaam

TREND :: HIER, NU, IN MIJN KANAAL

Hier, Nu, In
Mijn Kanaal

**De klant van de toekomst
zal info, producten + services
(nog) snel(ler) willen krijgen,
op locatie +
in het kanaal of platform van haar keuze.**

TREND :: PERSONALISATIE

Personali
-satie

**De klant van de toekomst
zal info, producten en services
(nog meer) op maat willen krijgen,
op basis van voorkeuren, humeur,...**

OPNIEUW, NIET PER DEFINITIE TECH ALS OPLOSSING

Personal
-satie

“ WATERSTONES RETURNED TO PROFIT FOR THE FIRST TIME IN 2017 SINCE 2009 BY FOCUSING ON ONE-TO-ONE OFFLINE INTERACTION WITH LOCAL CONSUMERS' TASTES. THEY NOW WANT TO SPEND MORE TIME IN STORE, BROWSING FOR THE RIGHT TITLE, READING, EXCHANGING OPINIONS WITH STORE PERSONNEL. ”

TREND :: ZELFREDZAAMHEID

Zelfred-
zaam

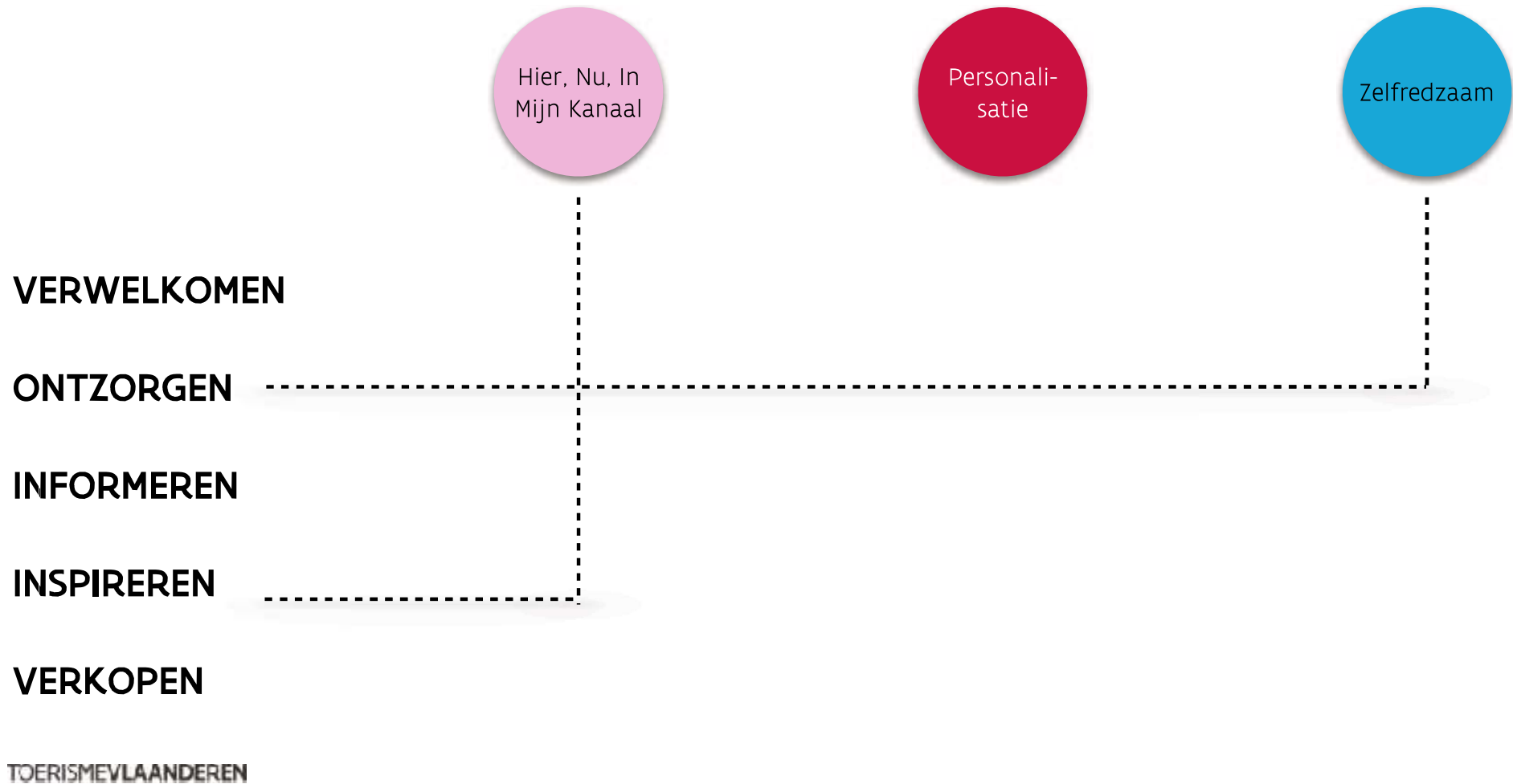
**De klant van de toekomst zal
(te?) veel info hebben, expert zijn en
onafhankelijk/rechtstreeks gaan kopen en
beslissingen nemen.
Zo zet zij de rol van tussenpartijen onder druk.**

VEEL INFO = BEHOEFTE TOT ONTZORGING

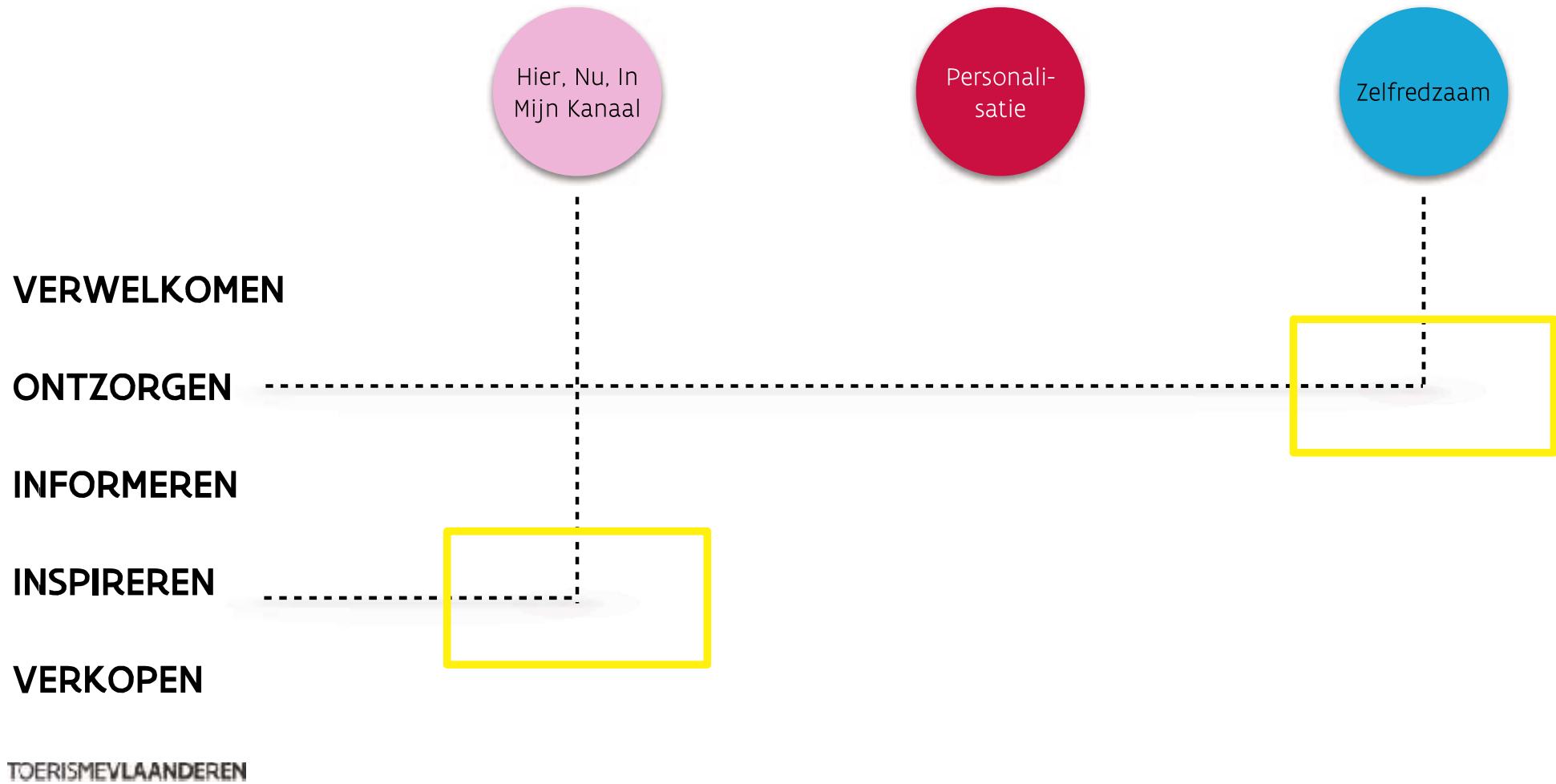
“THE MAIN REASON WHY PEOPLE COME AND SEE US IS BECAUSE THEY WANT TO FEEL MORE SECURE ABOUT THEIR PLANS. THEY FEEL THAT WAY WHEN THEY GET THAT FACE TO FACE COMMUNICATION AND HELP.”

VEDIS - REYKJAVIK TOURISM

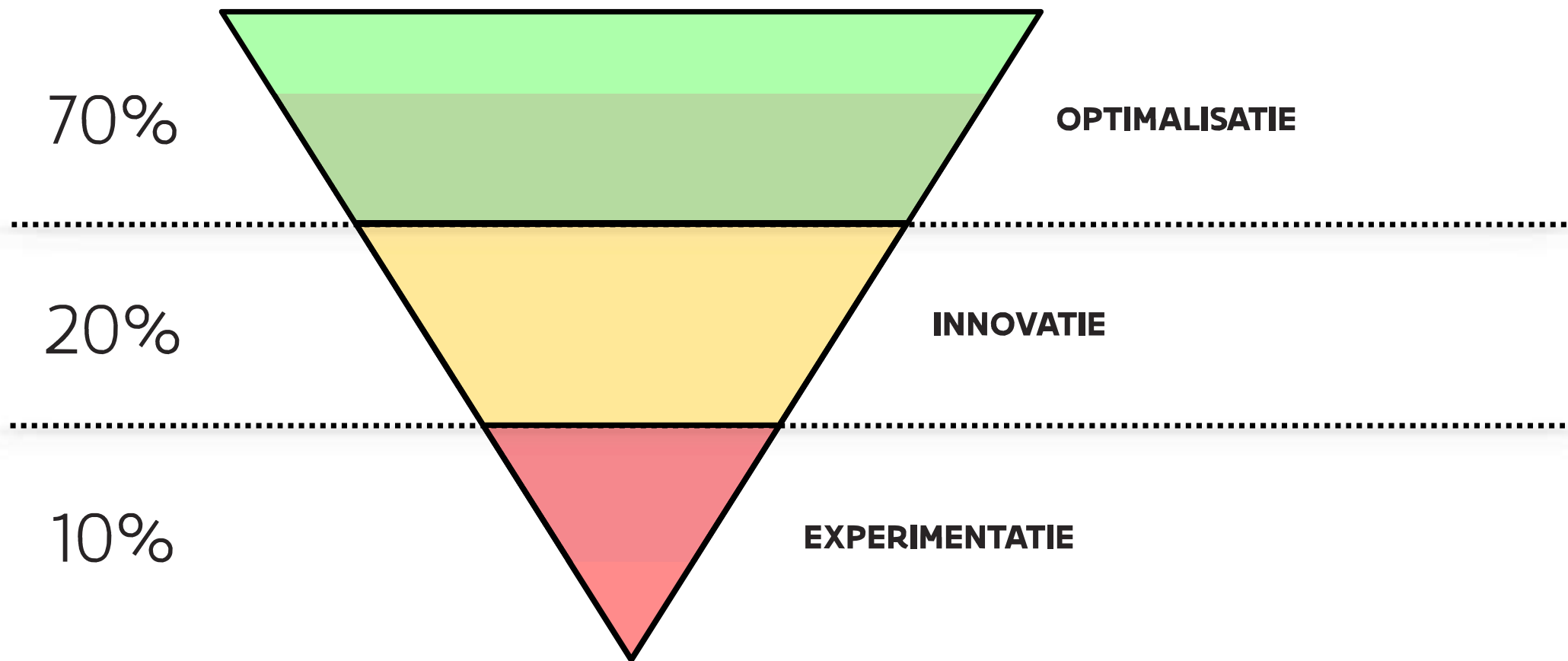
WAT BETEKENT DAT NU, PER ONTHAAL FUNCTIE?



15 INSTEKEN VOOR MOGELIJKE ACTIES




VERSCHILLENDE NIVEAUS + PRIORITEITEN



DAN KRIJG JE EEN MAMA (MATRIX VAN MOGELIJKE ACTIES)

		TREND 1 - HIER, NU, MIJN KANAAL	TREND 2 - PERSONALISATIE	TREND 3 - ZELFREDZAAMHEID
Verwelkomen		-	-	-
	70% Acties			
	20% Acties	-	-	-
	10% Acties	-	-	-

EEN VOORBEELD

 Vlaanderen is toerisme		TREND 1 - HIER, NU, MIJN KANAAL
Informeren	70% Acties	Maak mobiele TOC 'kantoren'

Maak mobiele TOC 'kantoren'

WAT

Als aanvulling (of vervanging) van je centrale onthaalcentrum, maak je één of meerdere mobiele info-plekken. Vooral in grotere bestemmingen, met een groter toeristisch en/of verspreid 'grondgebied', kan dit relevant zijn.

WAAROM

Als de trend is dat mensen minder naar je centrale punt komen, ga dan naar de plekken waar bezoekers wel zijn. Het past perfect in de trend Hier/Nu, ook al is het kanaal niet digitaal. Als je op deze manier mensen die normaal niet naar een TOC komen, toch positief kan verrassen door ter plaatse in te spelen op hun behoeften, draag je bij aan het algemene imago van je bestemming.

HOE

- Breng een aantal plaatsen/evenementen in kaart, waarvan je weet/vermoedt dat de bezoekers niet de moeite doen om tot aan je centraal kantoor te komen. Die plek kan tijdelijk zijn (bv. vakantieperiode, drukbezocht publieksevenement, congres).
- Kies je plek en moment in functie van aanwezigheid van je doelgroep.
- Wees daar aanwezig. Hou het simpel en mobiel. Waarom geen bakfiets, met branding?
- Combineer het met de trend Personalisatie. Denk na over de geschikte medewerker(s) die past bij het publiek dat naar dat evenement of die plaats komt.

DIT IS NIET DÉ WAARHEID



A woman with voluminous, curly dark hair is smiling broadly, showing her teeth. She is wearing a blue denim shirt and pointing both index fingers directly at the camera. The background is a plain, light-colored wall.

**START / EVALUEER /
VERSNEL / VERFIJN**

PAS TOE

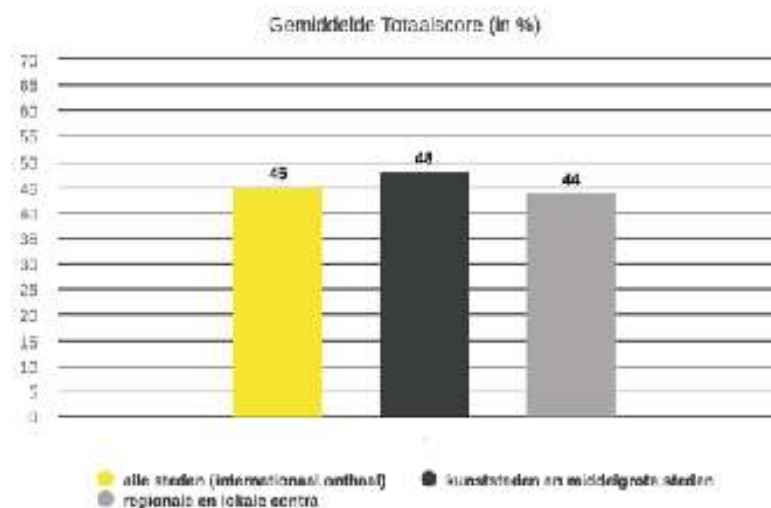
MAAK BETER

ZELFSCAN, ALS KWANTITATIEVE LEIDRAAD



TOERISTISCH ONTHAAL IN DE DIGITALE TRANSFORMATIE BENCHMARK RESULTATEN ZELFSCAN

Een rapport met de gemiddelden van alle deelnemende
toeristische onthaalcentra



DE 2022 VERSIE

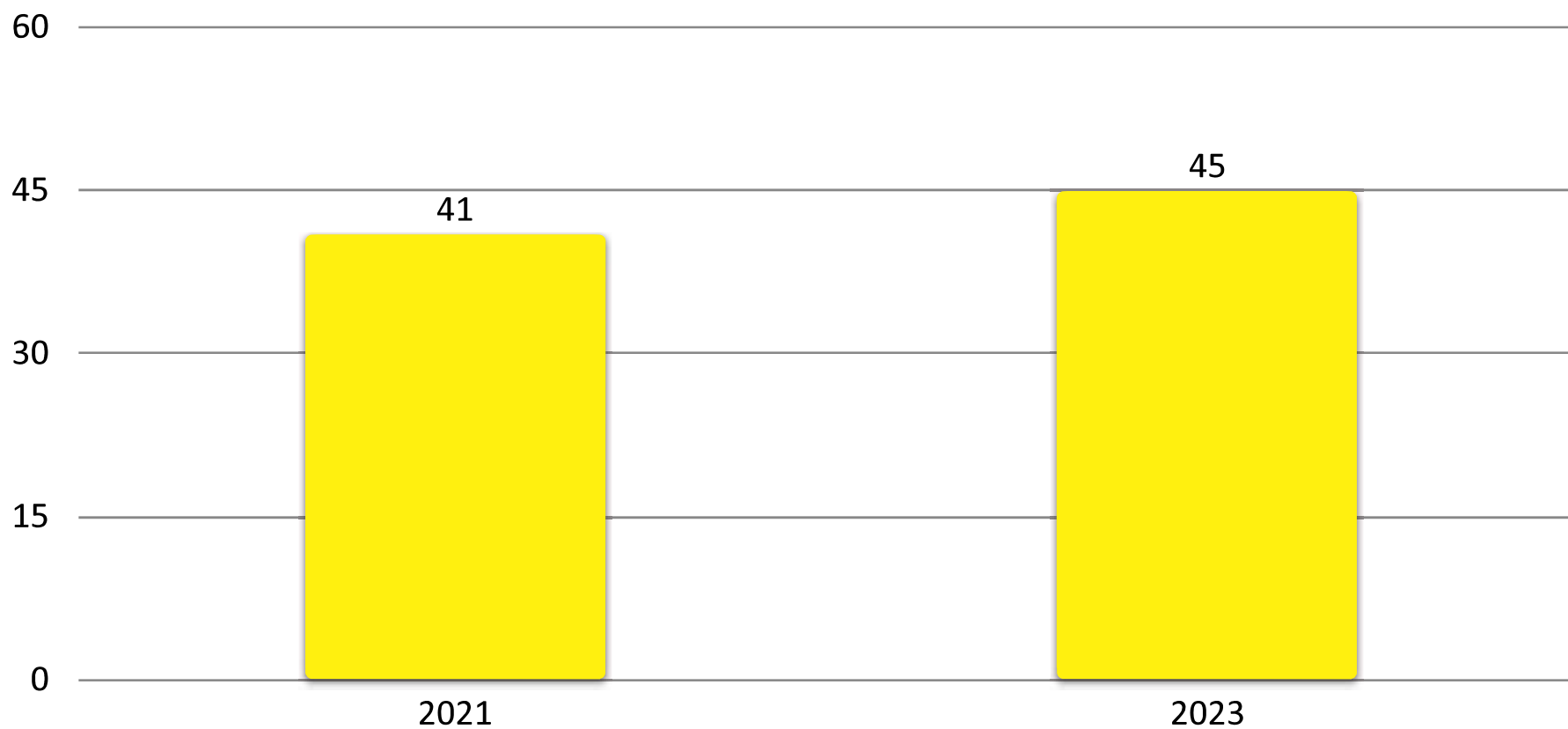




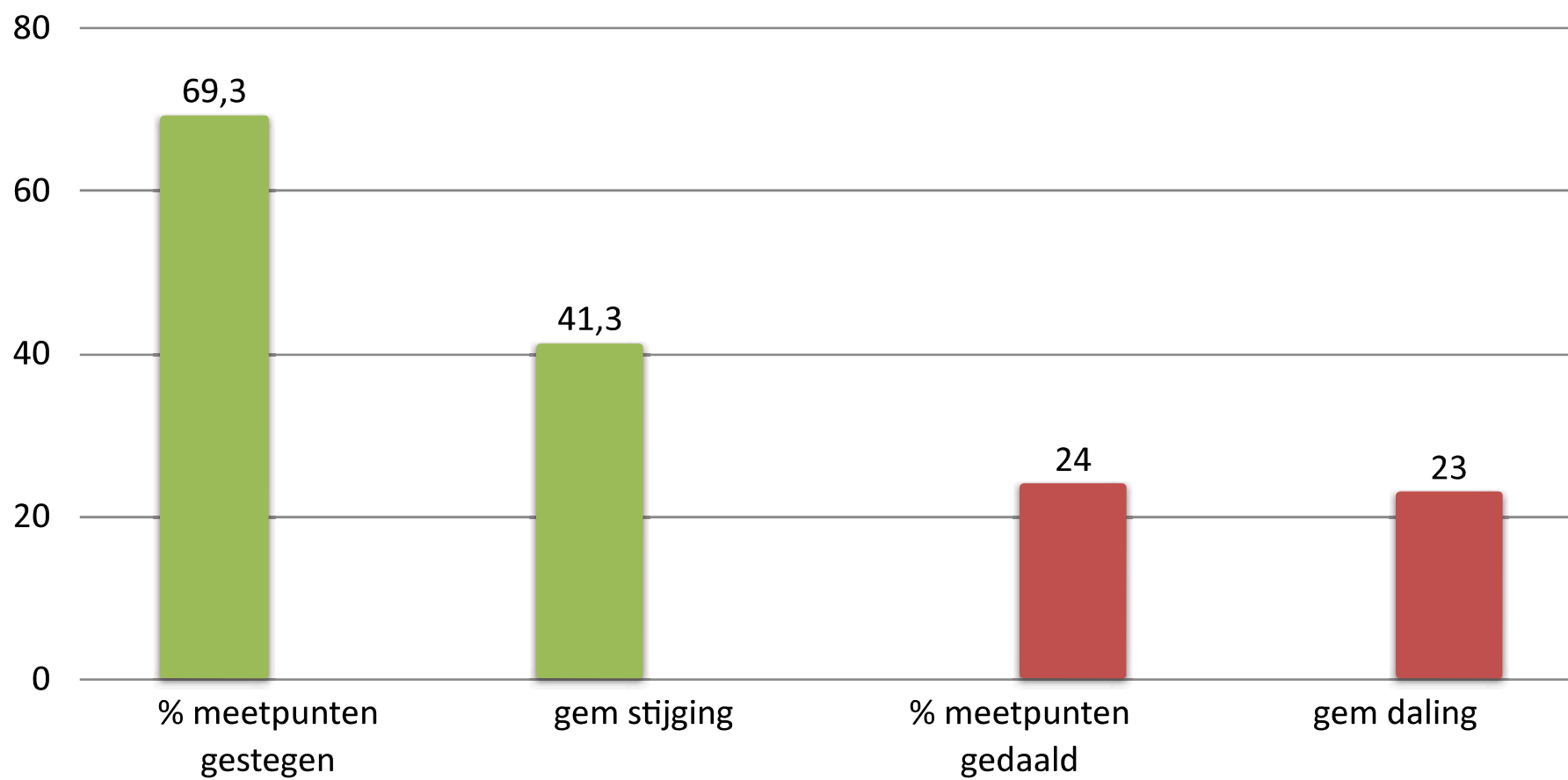
VANDAAG



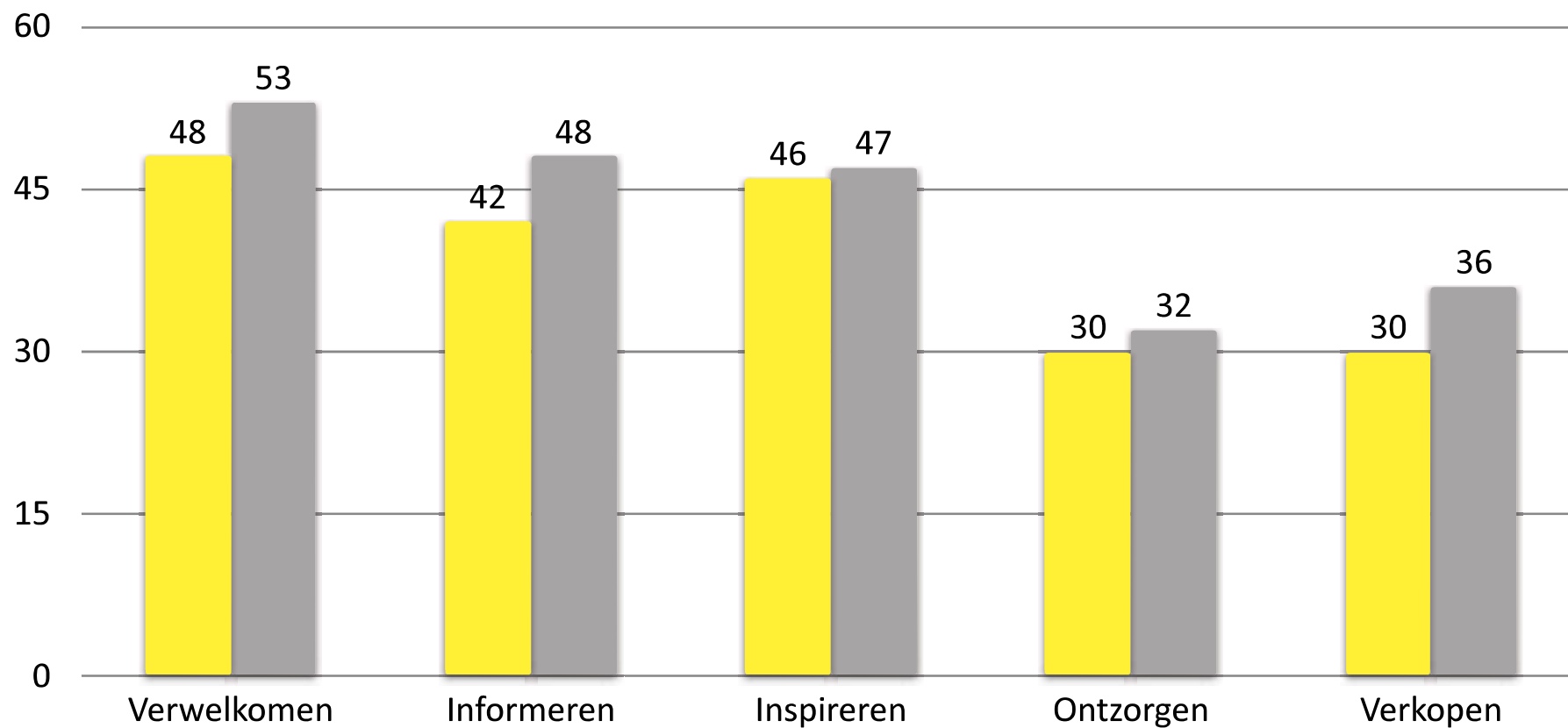
ALGEMEEN: STIJGING VAN 10%



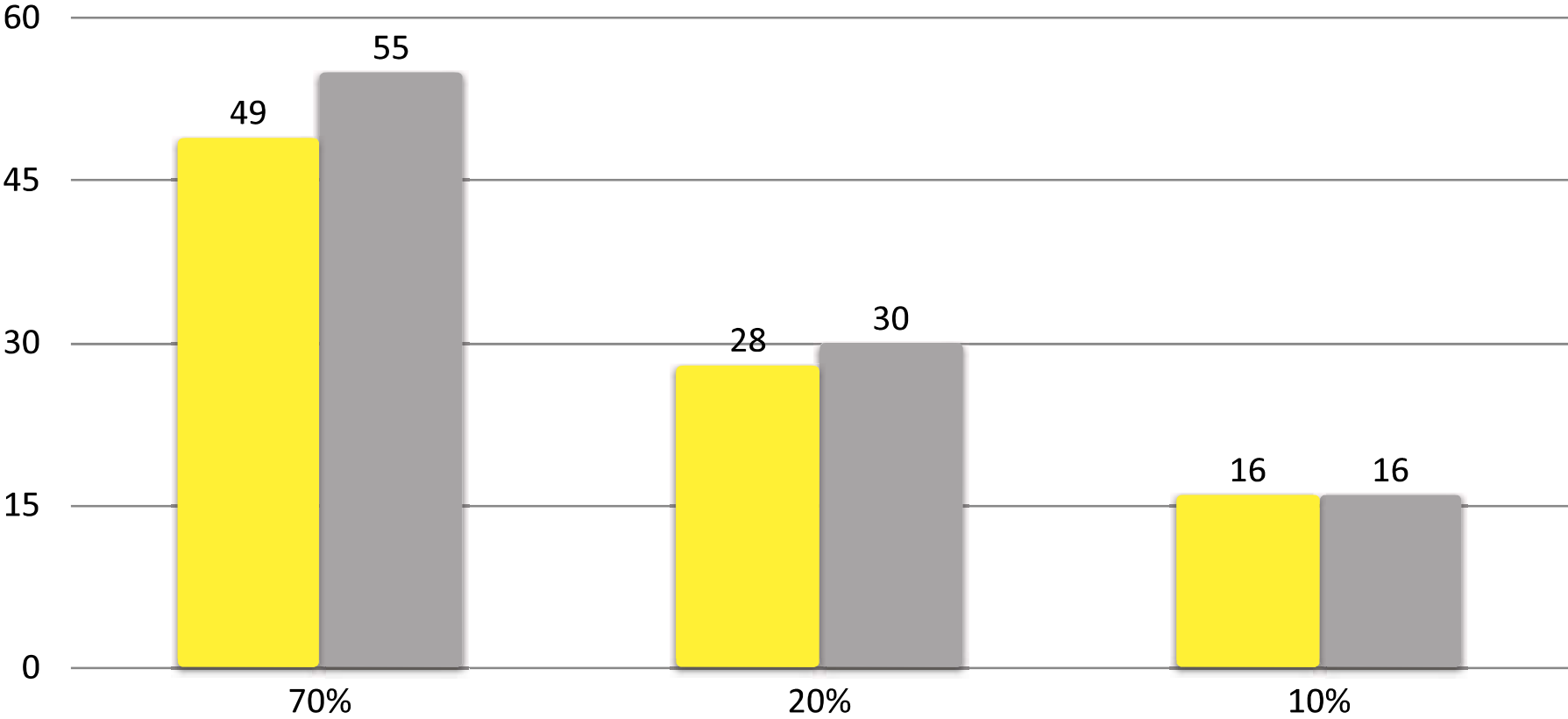
16 THEMATISCHE MEETPUNTEN (X 25 BESTEMMINGEN)



PER FUNCTIE

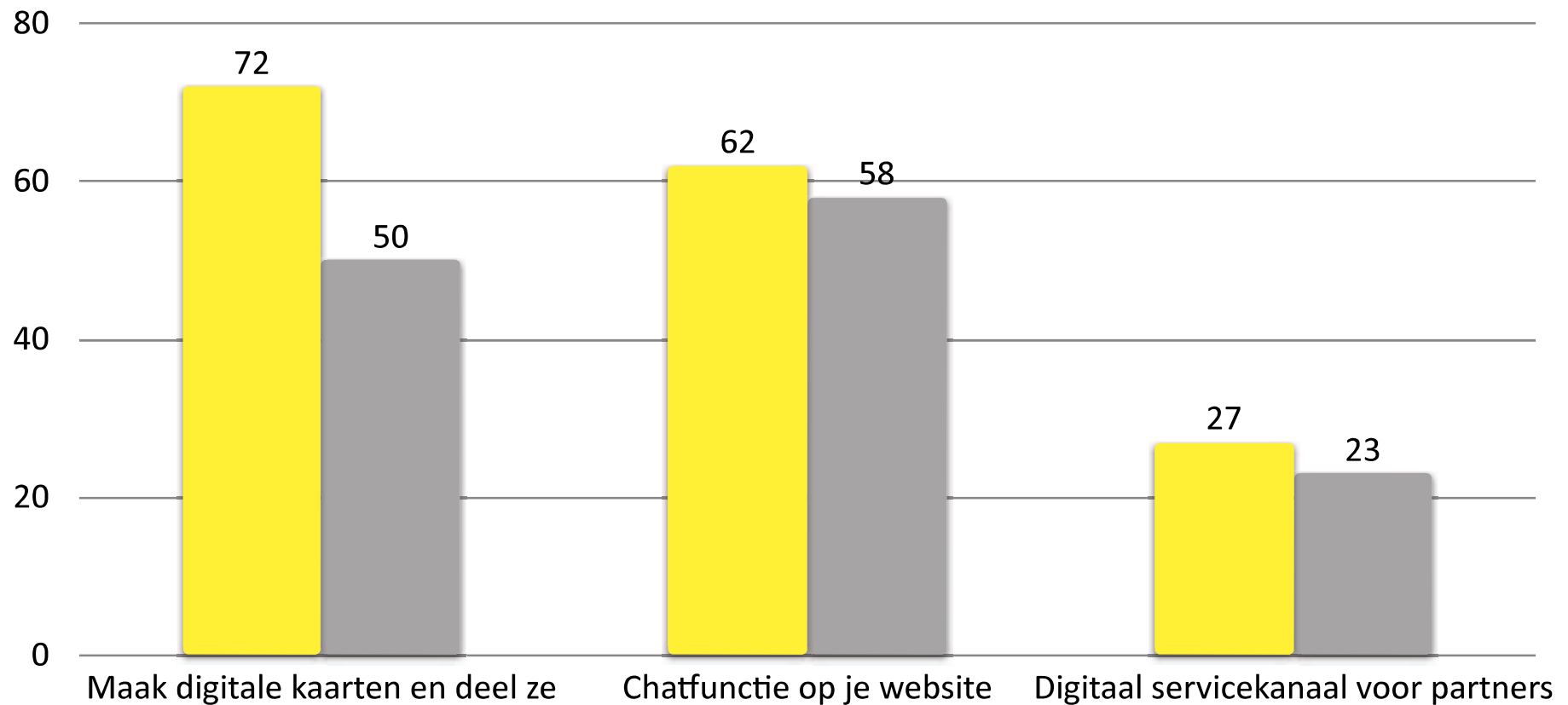


PER PRIORITEIT

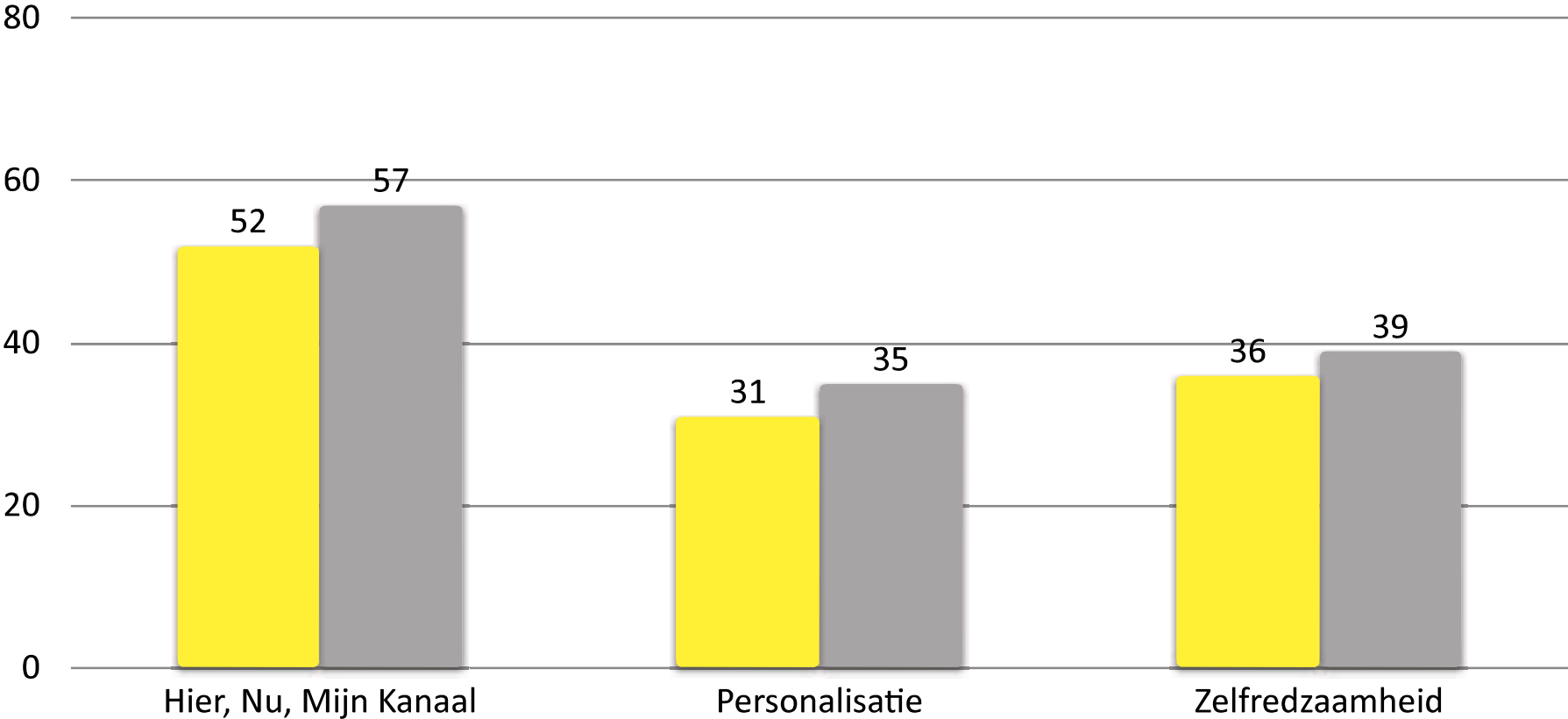


TOERISMEVLAANDEREN

VERRASSEDE DALERS: WAAROM NIET?



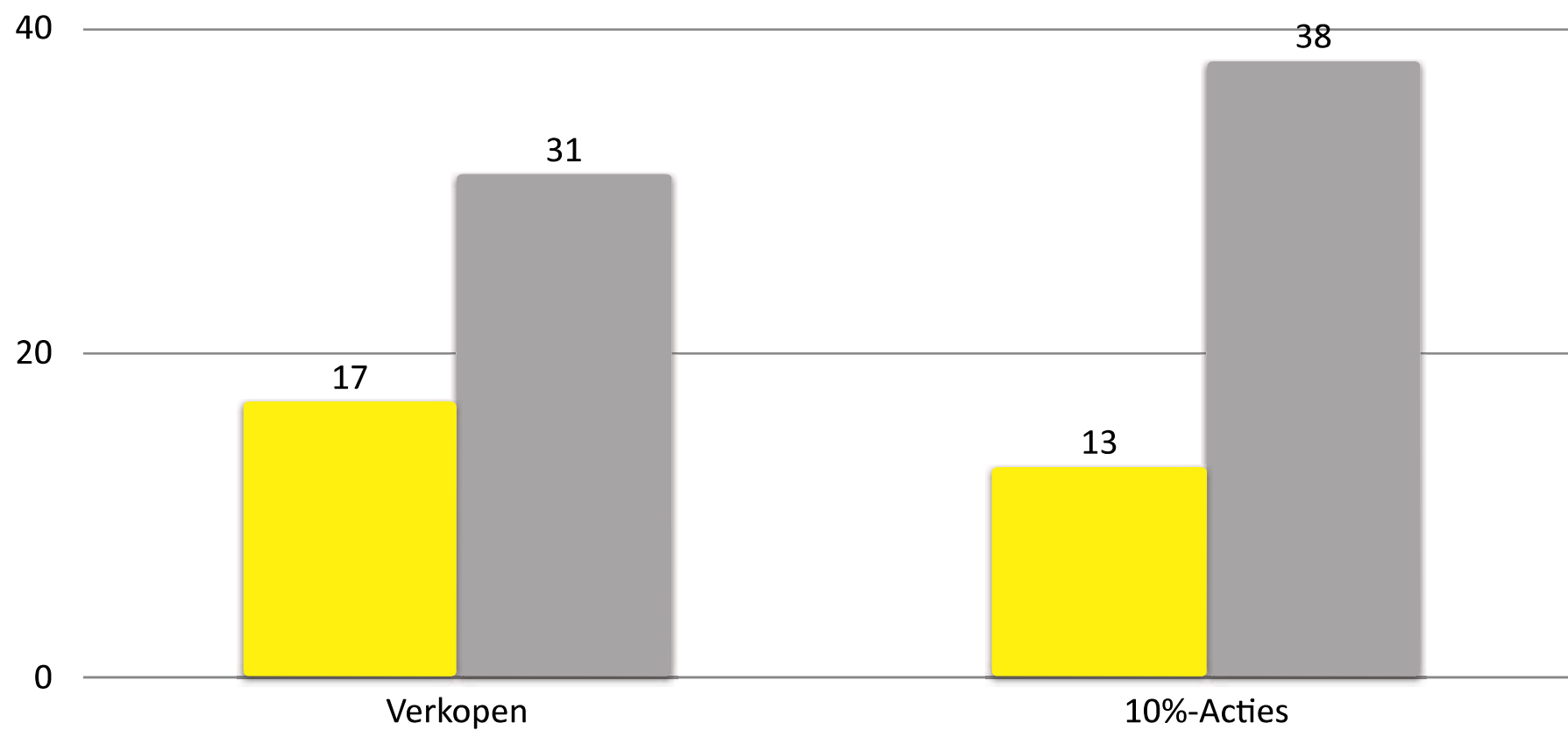
PER TREND





BRUGGE

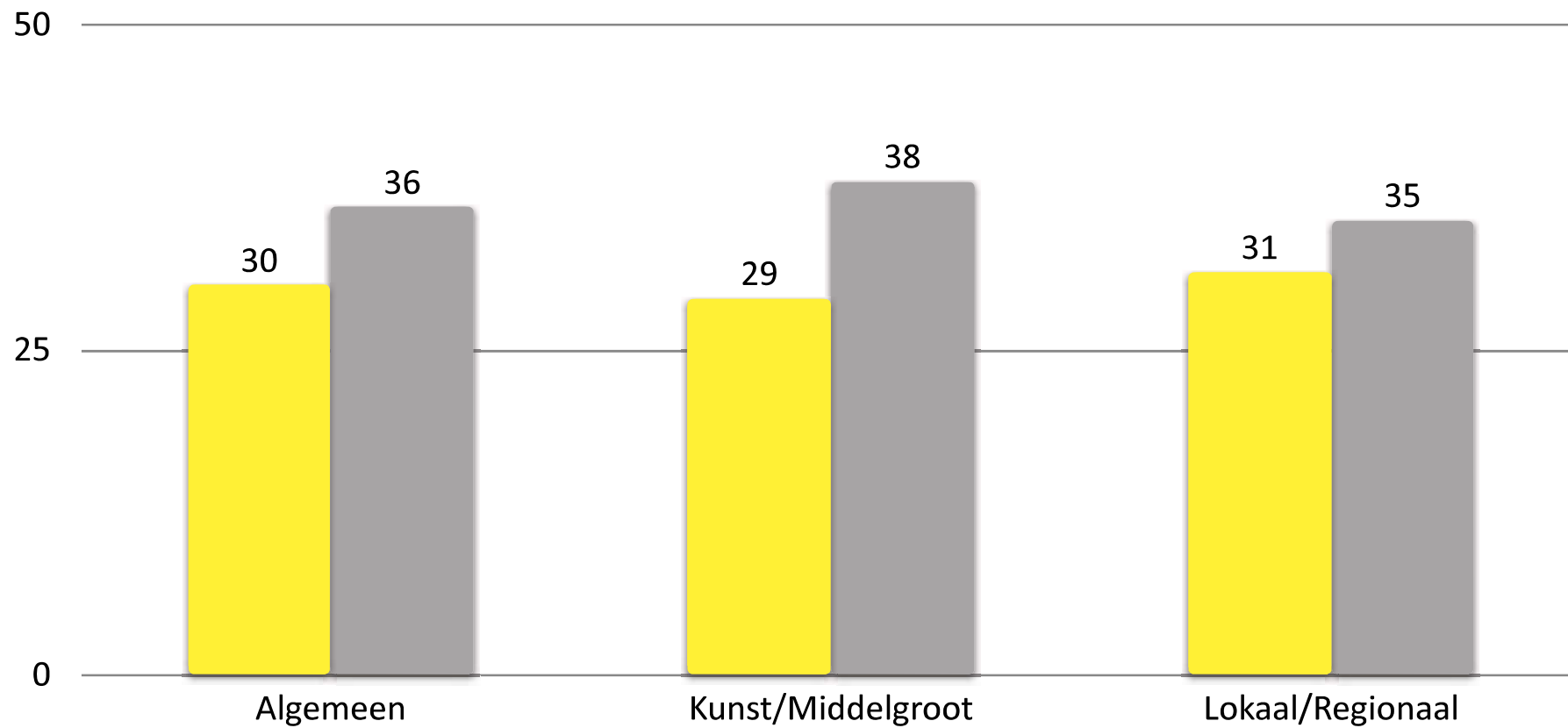
CASESTUDY: BRUGGE





AAN JULLIE

20% STIJGING IN VERKOOP



20% STIJGING IN VERKOOP - IN GROEP

Belangrijkste acties

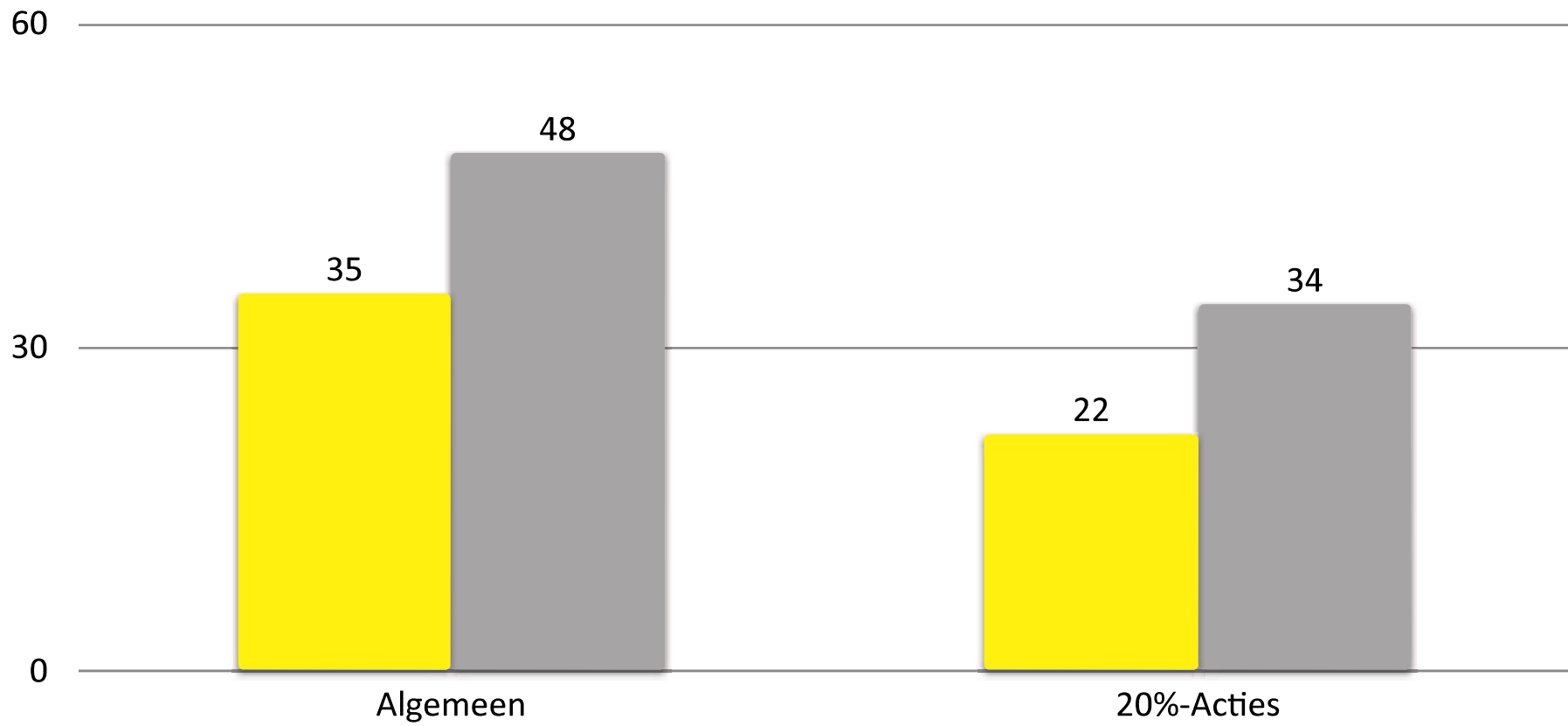
Belangrijkste pijnpunt/hindernis

Rapporteer aan de groep



TONGEREN

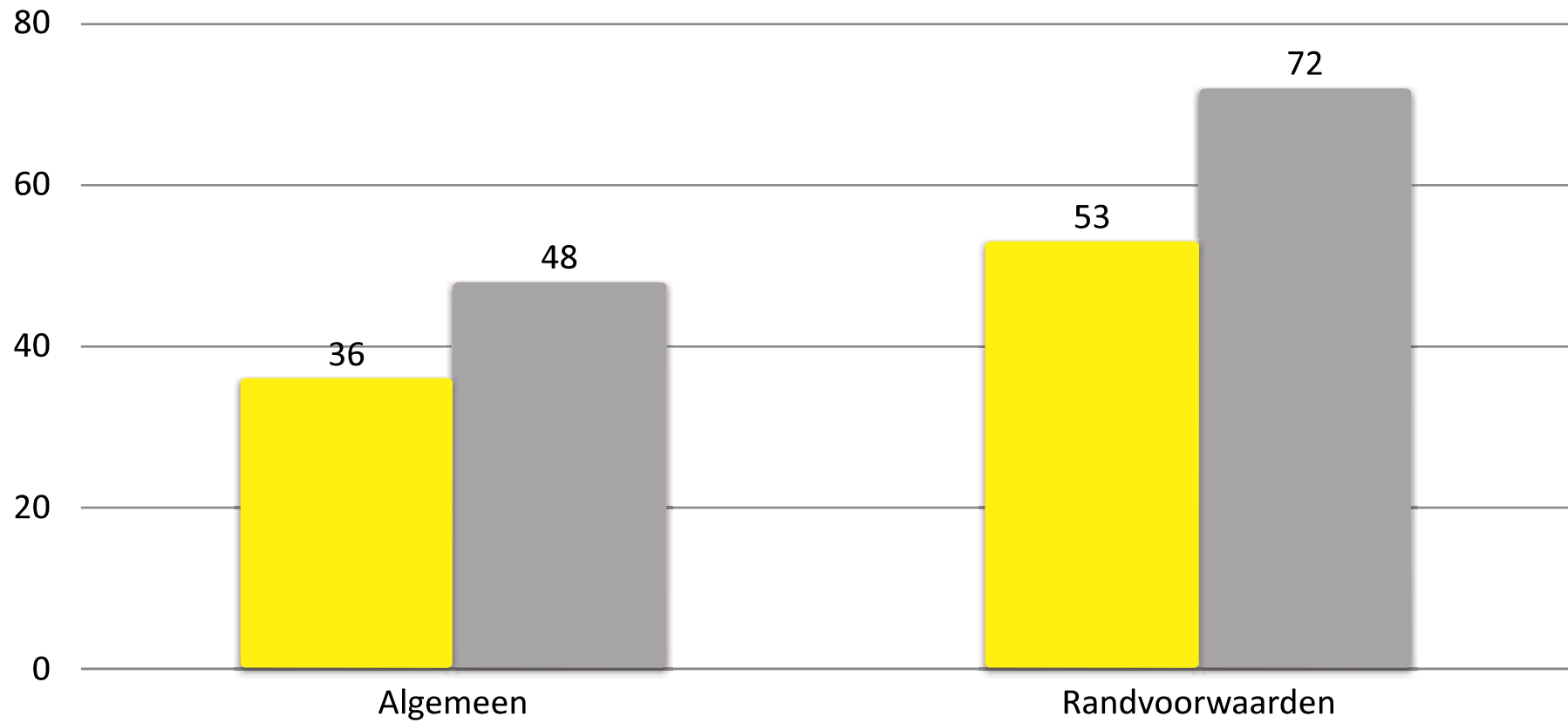
CASESTUDY: TONGEREN





CASE: VISIT BRUSSELS

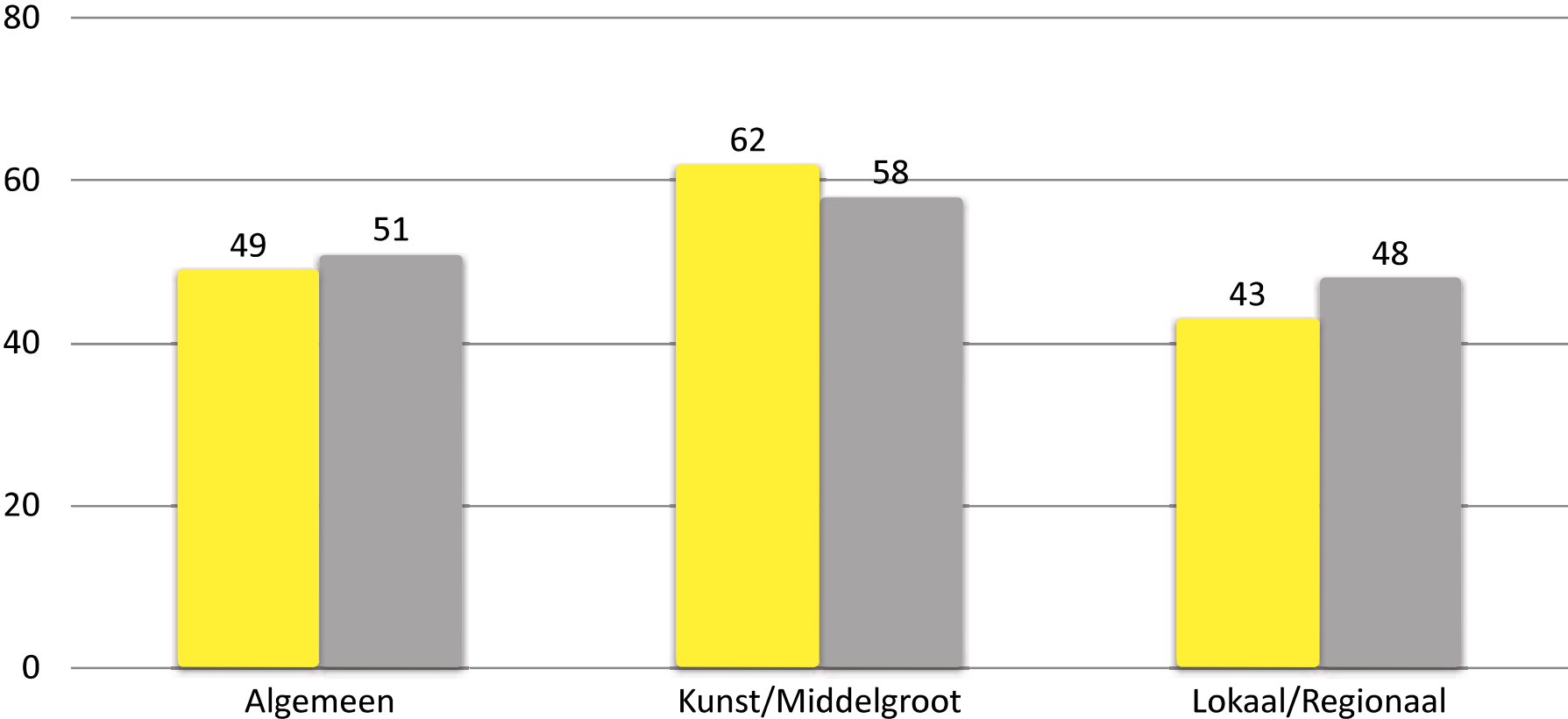
CASESTUDY: BRUSSEL





AAN JULLIE

RANDVOORWAARDEN



BELANG VAN RANDVOORWAARDEN

FOCUS OP GEBRUIKER

SNELHEID & FLEXIBILITEIT

LEIDERSCHAP

MIDDELEN

TALENT & VAARDIGHEDEN

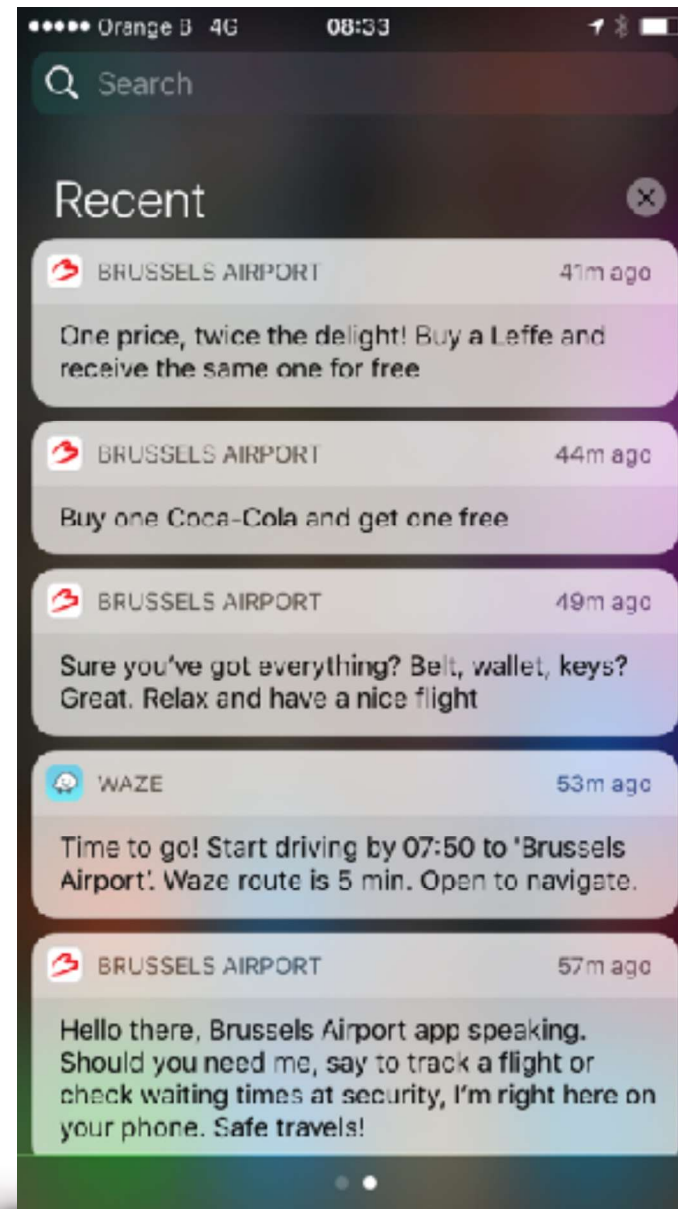
KENNIS DELEN

NETWERK FACILITEREN

MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

RANDVOORWAARDE #1

FOCUS OP GEBRUIKER



#2 - SNELHEID & FLEXIBILITEIT

SEO

visitlimburg.be

Verleng je zomer in Limburg

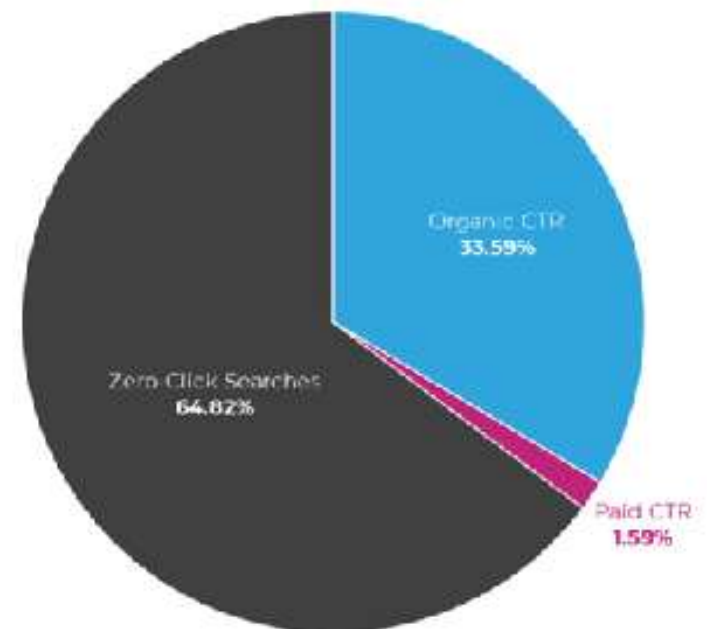


TOERISMEVLAANDEREN

Zero-click Google searches rose to nearly 65% in 2020

Google Search CTR & Zero-Click Searches, 2020

(worldwide data, desktop & mobile devices, via SimilarWeb's IDCM user clickstream panel)



#3 LEIDERSCHAP



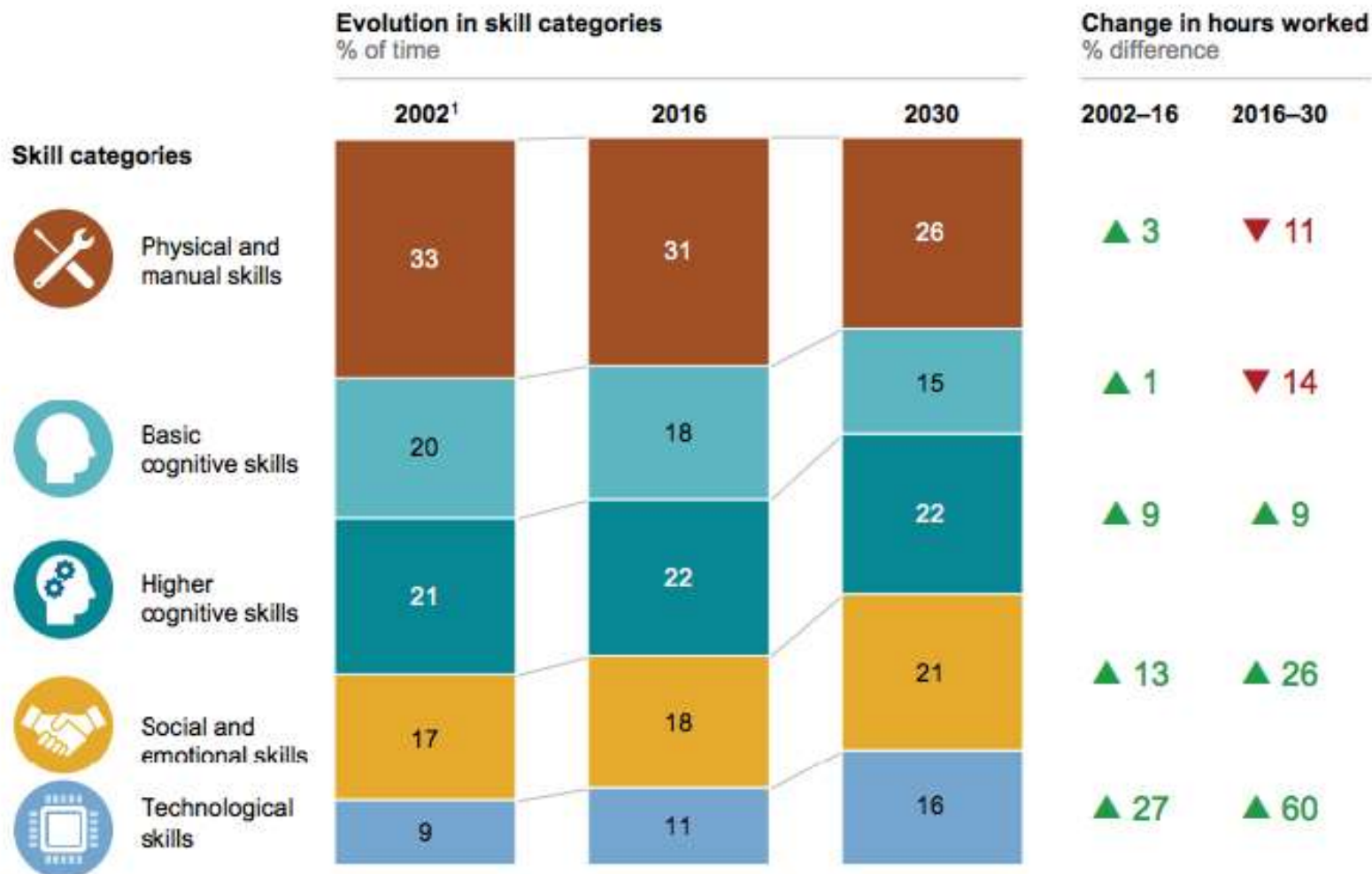
#4 MIDDELEN



#5 TALENT

Automation and AI will accelerate skill shifts.

Based on McKinsey Global Institute workforce skills model
United States, all sectors, 2002–30



#6

KENNIS DELEN



[Log In](#) [Sign Up](#)

Trello helps teams work more collaboratively and get more done.

Trello's boards, lists, and cards enable teams to organize and prioritize projects in a fun, flexible, and rewarding way.



#7
FACILITEER
NETWERK



#8 MAATSCHAPPELIJKE IMPACT VAN DIGITAAL

Kortrijk koopt data van Proximus- klanten voor stadsmarketing



Pieterjan Van Leemputten
is redacteur bij Data News

Wie naar Kortrijk gaat en klant is bij Proximus wordt automatisch geïdentificeerd als bezoeker. De gsm-gegevens worden verzameld door Proximus en verkocht aan de stad. Er is geen opt-out mogelijk.



1 RANDVOORWAARDE PER GROEP

Acties die meest impact hadden op de randvoorwaarde

Wat is cruciaal voor succes van de randvoorwaarde?

Wat is moeilijk?

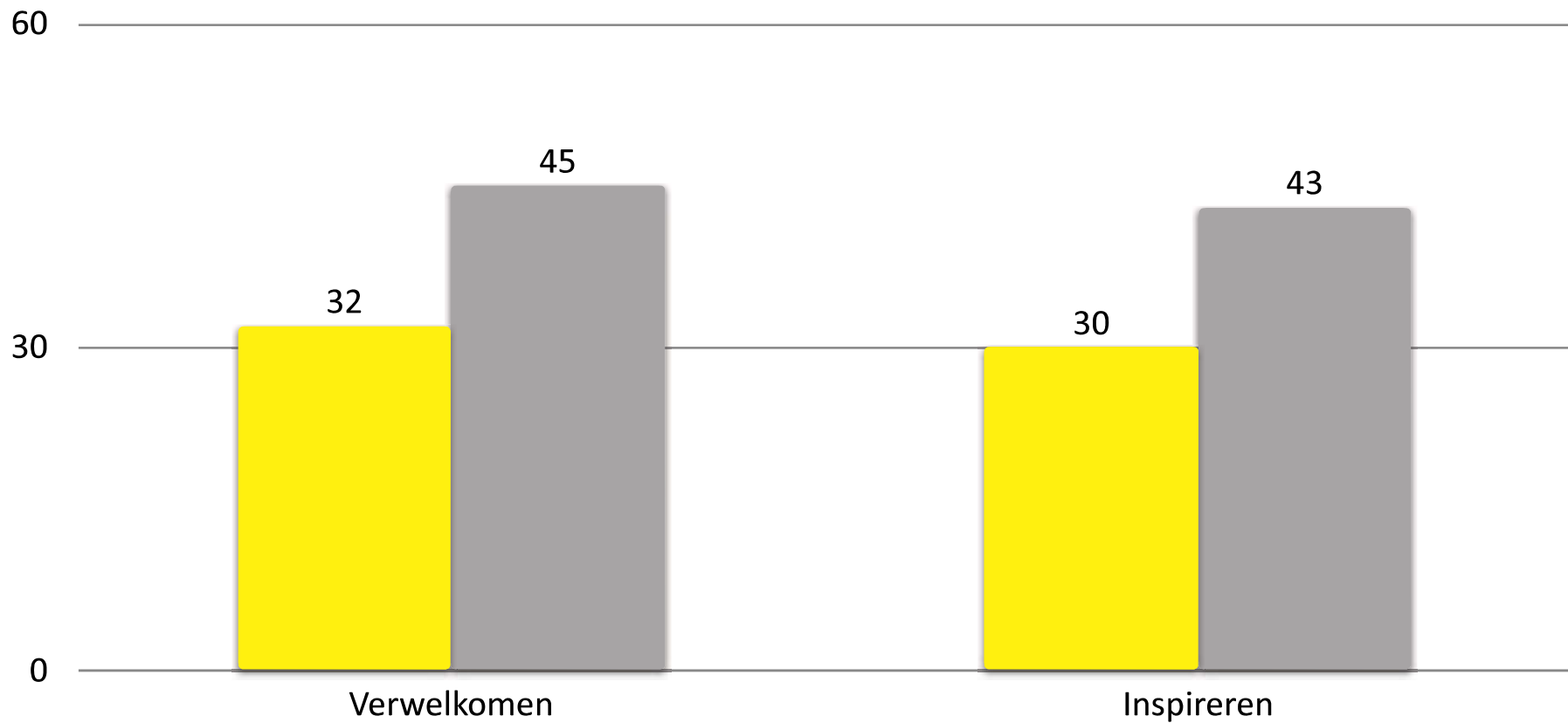


ZEG HET EENS



DENDERMONDE

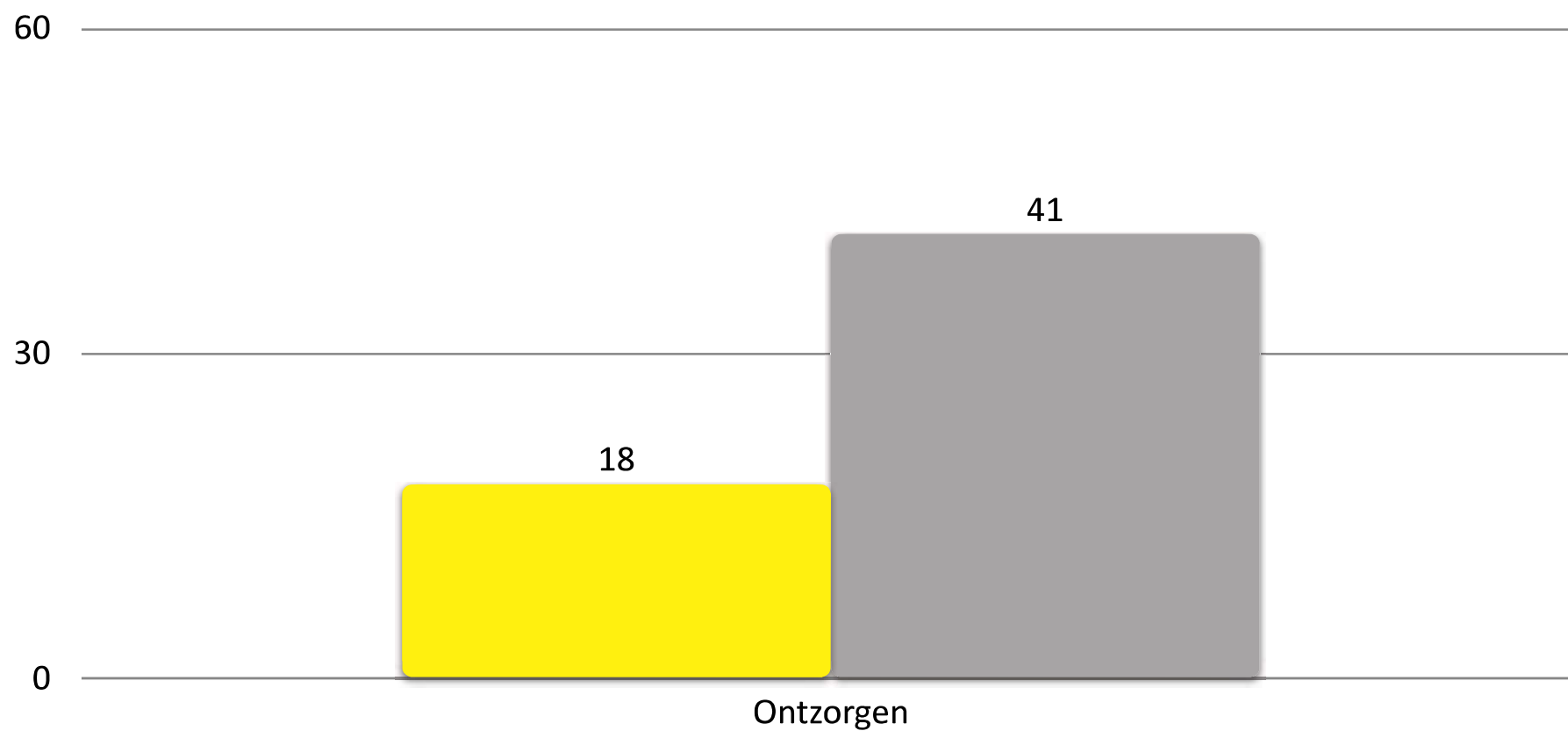
CASESTUDY: DENDERMONDE





AALST

CASESTUDY: AALST



Beschrijf in 3 woorden hoe je de zelfscan hebt ervaren.

Beschrijf in 3 woorden hoe je de zelfscan hebt ervaren.

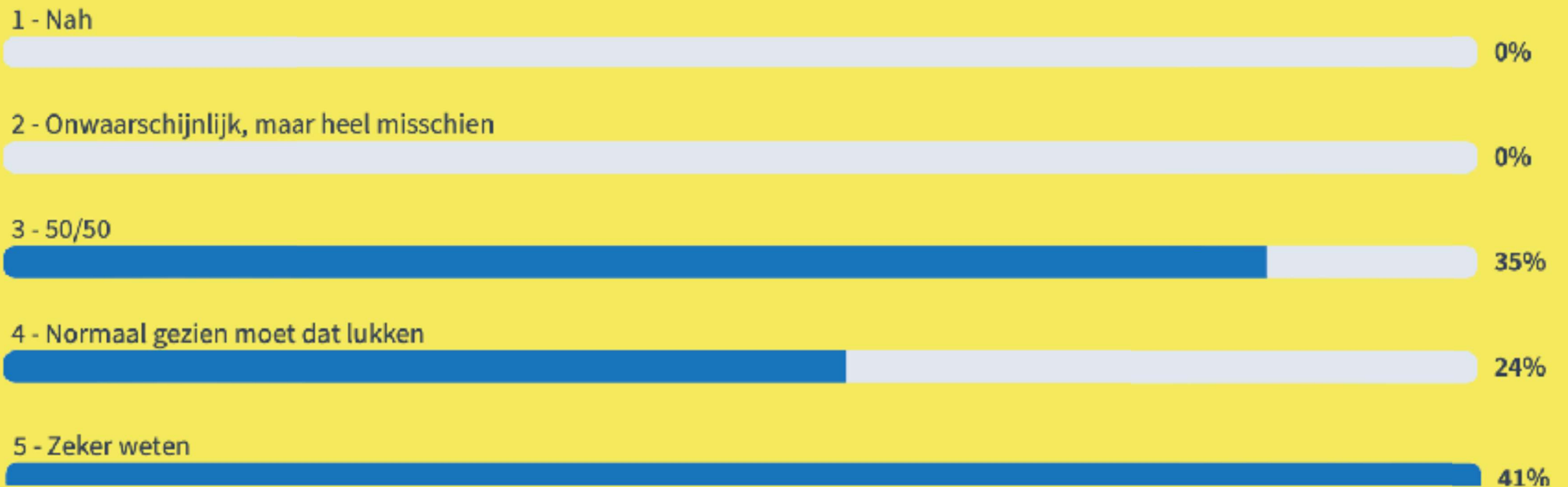


DE 2022 VERSIE



Hoe groot is de kans dat je de Zelfscan verder gaat gebruiken?

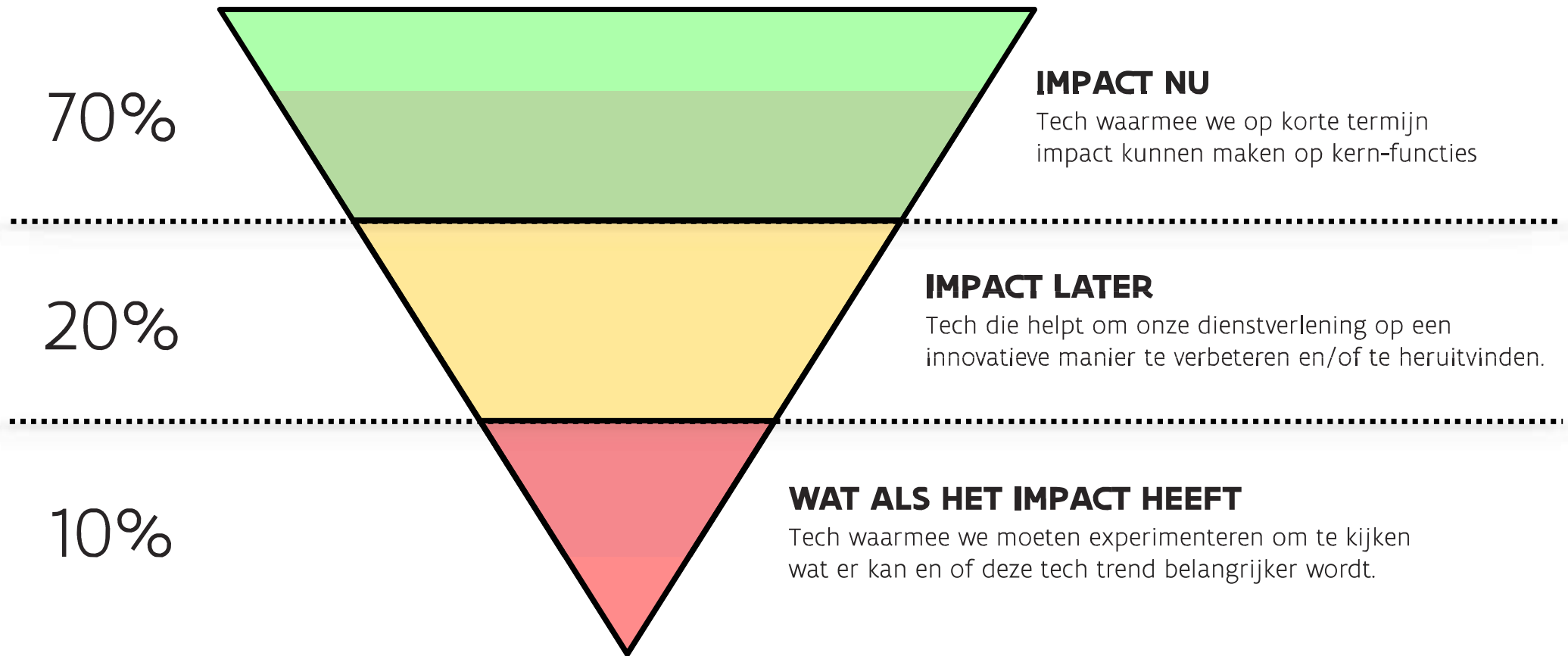
Hoe groot is de kans dat je de Zelfscan verder gaat gebruiken?



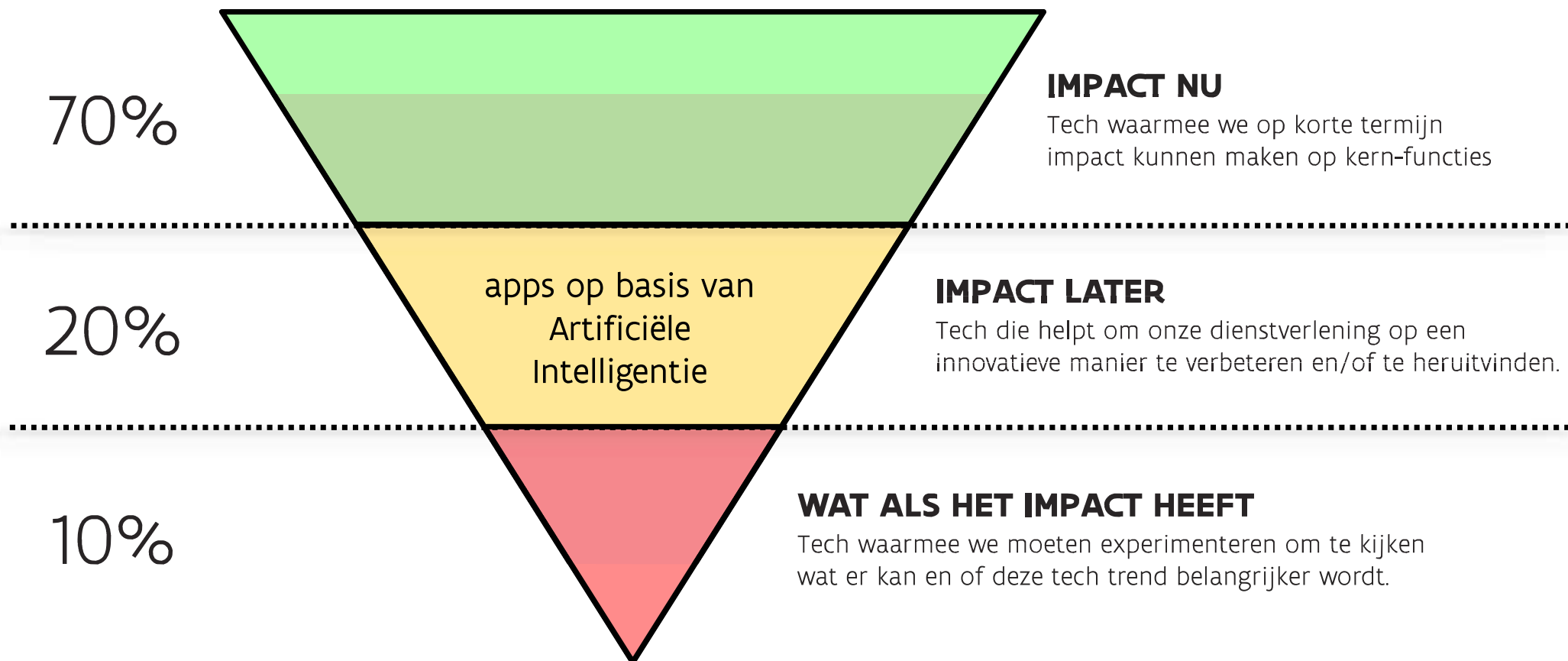


AMAI? OF AI, AI, AI?

EEN REALISTISCHE VISIE OP IMPACT VAN TECHNOLOGIE



ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE



ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE – IS DAT IETS VOOR ONS?

VOORDELEN

- **Applicaties die AI integreren** kunnen processen en beslissingen automatiseren.
- Op basis van historische data, kan je met AI ook voorspellingen maken.
- AI heeft geen nut op zich, enkel als het geïntegreerd is in bepaalde applicaties. In plaats van 'in te zetten op AI' en er zelf in te investeren (wat onrealistisch is), kan je je technologie-leveranciers er op aanspreken (bv. recommendation apps).

VOORWAARDEN

- AI **vraagt heel veel data en specifieke IT-kennis** (data science) en zal dus vooral efficiënt ingezet worden door grote spelers (Facebook, Google, grote hotelketens,...) en tech start-ups.
- Data-verwerking komt met uitdagingen op vlak van privacy.



AI AI AI

Win up to 1,000 points per answer

Start the presentation to see live content. For screen share software, share the entire screen. Got help at pollev.com/app

Hoelang duurde het voor ChatGPT om 100m gebruikers te hebben? (Ter vergelijking: bij Spotify was dat 11 jaar. Bij Instagram 2.5 jaar)

✓ 2 maanden

52%

6 maanden

39%

1 jaar

9%

De GPT in ChatGPT staat voor...?



Wanneer werd de eerste AI-app gemaakt?

✓ 1951. Een programma voor schaken en dammen.

36%

1961. Een toepassing voor militaire vliegtuigen.

41%

1971. Een algoritme om een Amerikaans hedge fund te verbeteren.

18%

1981. Om de songs van Abba beter te maken.

5%

Hoeveel kostte het om GPT4, het Large Language Model achter ChatGPT, te trainen?

\$4,50. In principe traint zich vanzelf.

48%

1 miljoen dollar.

13%

10 miljoen dollar.

22%

✓ 100 miljoen dollar.

17%

Hoe heb ik dit beeld gemaakt?



Mijn schoonzus heeft dat getekend.

0%

✓ Aan een chatbot gevraagd 'give me an image of 2 ...

52%

Foto geüpload en gevraagd 'recreate as a cartoon'?

48%

Leaderboard

Eline

2nd

4000 pts

Dirk

1st

4000 pts

Qianqian Ju

3rd

4000 pts



TIJD VOOR EEN EXPERT

PRESENTIE VINCENT OVER AI

De volledige interactieve presentatie vind je op

[https://www.canva.com/design/DAF2ZmnGA-s/sMvX00yonZB4jPfVX7urkg/
view.](https://www.canva.com/design/DAF2ZmnGA-s/sMvX00yonZB4jPfVX7urkg/view)

Hieronder staat de statische PDF versie.

1 - AI ALS TEKSTGENERATOR

Home Learn **AI assistant**

Create Your Content with AI

✓ Write your main topic ✓ Effortless and time-saving ✓ SEO-friendly content

What is your content about?

Let us know more about your content idea

Write an article about simple interior design hacks. Provide creative and budget-friendly ideas to create a warm and welcoming environment. SEO keywords: "interior design", "cozy home".

You're good to go, but you can share more details for better results

Generate content

1 - AI ALS ASSISTANT

5-day trip to Leuven, Belgium

Location

Leuven is a charming and historic city known for its well-preserved architecture, lively student population, and vibrant beer culture.

STARTING DATE

Dec 11, 2023

Rate This Itinerary

DAY 1 Exploring Leuven's History and Culture

Leuven - December 11

Morning. Start your day with a delicious breakfast at **Koffie en Staal**, a cozy coffee shop known for its excellent coffee and pastries. Afterward, join the **Leuven Escape Tour - Self-Guided Citygame** to explore the city's hidden gems and solve puzzles.

Afternoon. For lunch, head to **Domus**, a popular brewery and restaurant in Leuven. Enjoy their selection of craft beers and traditional Belgian dishes. Afterward, visit the **Brussels Autoworld Museum Ticket** to admire a collection of vintage cars and learn about the history of automobiles.

Evening. Indulge in a delightful dinner at **Brasserie Improvisio**, a charming restaurant known for its creative cuisine and cozy atmosphere. Afterward, take a leisurely stroll through the city center and enjoy the vibrant nightlife of Leuven.

Bedtime. Find amazing hotels in [Leuven](#)

DAY 2 Chocolate and Beer Delights


Leuven - December 12

Morning. Start your day with a visit to the **Choco-Story Brussels Chocolate Museum Entrance with Tasting in Brussels**. Learn about the history of chocolate and indulge in some delicious tastings. Afterward, grab a quick bite at **De Klimop**, a cozy cafe known for its sandwiches and pastries.

Afternoon. Take a guided tour to Brussels and explore the city's highlights, including the famous Grand Place and Atomium. For lunch, try **De Werf**, a trendy restaurant offering a variety of Belgian dishes. In the afternoon, join the **Brussels 2.5-Hour Belgian Beer Tasting Experience** to learn about Belgian beer culture and sample different types of beer.

Evening. Enjoy a relaxing dinner at **La Divina Commedia**, an Italian restaurant known for its authentic cuisine and cozy ambiance. Afterward, experience the vibrant nightlife of Brussels by joining the **Brussels Pub Crawl and Nightlife Party Experience**.

Bedtime. Find amazing hotels in [Leuven](#)



DAY 3 Day Trip to Ghent and Bruges

Leuven - December 13

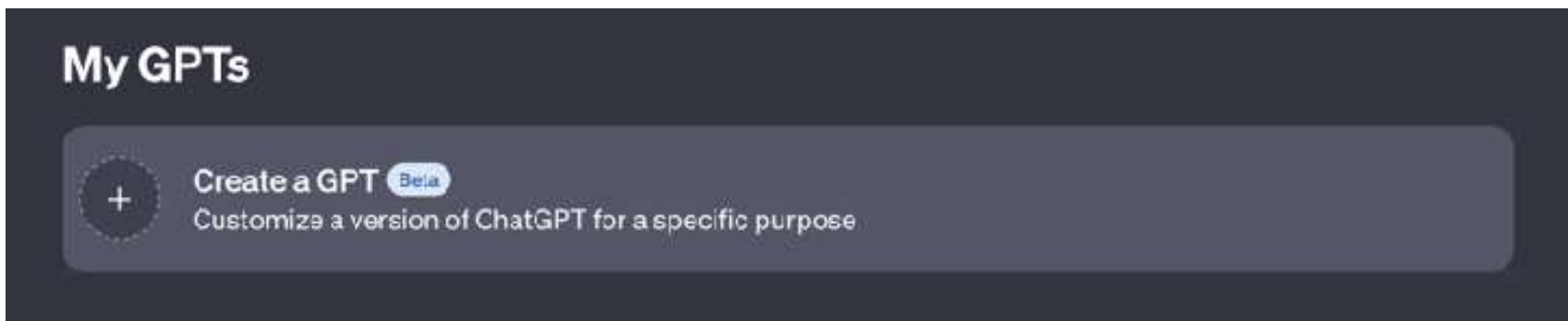
Morning. Embark on a guided day trip to Ghent and Bruges. Explore the medieval architecture and charming canals of Ghent, and visit iconic landmarks such as Saint Bavo's Cathedral and the Gravensteen Castle. For a quick snack, stop by **Wurst**, a popular spot for delicious sausages.

Afternoon. Continue your day trip to Bruges, known as the "Venice of the North." Take a guided tour to discover the city's picturesque streets, visit the famous Market square, and indulge in some Belgian chocolates at **De Blauwe Schuit**. Don't forget to try the local specialty, Belgian waffles.

Evening. Enjoy a romantic dinner at **Hot Land aan de Oeverkant**, a cozy restaurant offering a blend of Belgian and French cuisine. Afterward, take a leisurely evening walk along the canals of Bruges and admire the beautifully lit buildings.

Bedtime. Find amazing hotels in [Leuven](#)

1 - AI ALS TEKSTGENERATOR - EIGEN KANAAL?



2 - AI ALS BEELDMAKER

VAN
'WAT KAN ER'
NAAR
'WAT KAN ER NIET?'



3 - AI IN PROCESMANAGEMENT OF INTERNE TOOLS





IS DAT NU IETS VOOR ONS?

VRAAG HET EENS AAN CHATGPT

OP **You**

I work at a tourist information centre in a mid-size town. We're excited by the potential of AI. But we're a bit list.

How can we best implement this new technology to help us help tourists, both in our physical office and in our online channels (website, social media). I would describe our 3 main tasks as:

- inform tourists and answer any questions they have
- inspire tourists
- sell destination-related products

Take into account that our budgets are limited, so we want to focus on two things.

1. What are some actions we can do now? What are the tools to use?
2. What are some innovative solutions we can start researching?

VRAAG HET EENS AAN CHATGPT



ChatGPT

Absolutely, leveraging AI in your tourist information center can greatly enhance visitor experiences. Here's a breakdown for both your immediate actions and some innovative solutions to explore:

Immediate Actions:

1. **Chatbots for Quick Queries:**

Implement AI-driven chatbots on your website and social media platforms. These bots can provide instant responses to common queries, offer suggestions for places to visit, and provide basic information about your town.

2. **Knowledge Bases and FAQs:**

Create an extensive database of FAQs and informational content. Use AI-powered tools to organize and categorize this information, making it easily accessible to both visitors and your staff.

3. **Personalized Content:**

Utilize data analytics tools to understand visitor preferences and behaviors. Tailor your online content, social media posts, and website to provide personalized recommendations and targeted information.

4. **Social Media Listening Tools:**

Employ AI-driven social media listening tools to monitor conversations about your town. This will help you understand what visitors are saying, identify trends, and address concerns or questions in real-time.

5. **Virtual Tours or Experiences:**

Create virtual tours or immersive experiences using AI and VR technologies. This can inspire potential tourists and give them a taste of what your town has to offer.

EN VRAAG GERUST DOOR

 You

With regards to Chatbots for Quick Queries, can you give me 3-5 tools that would be good for us

 ChatGPT

Certainly! Here are some popular and user-friendly chatbot platforms that can be suitable for a tourist information center:

1. **Chatfuel:** It's a user-friendly platform that allows you to create chatbots for Facebook Messenger. It offers a drag-and-drop interface, making it easy to design and customize responses without coding skills.
2. **ManyChat:** Another great tool for creating Facebook Messenger chatbots. ManyChat offers various templates, AI-based features, and automation options to engage with visitors efficiently.
3. **Dialogflow by Google (now part of Google Cloud):** This tool is more advanced and allows you to build AI-powered chatbots with natural language understanding. It supports multiple platforms and can be integrated into websites, apps, and social media.
4. **Botsify:** This platform provides an easy-to-use interface for building chatbots for websites and Facebook Messenger. It offers features like visual flow builder and integration with third-party services.
5. **Tidio:** Suitable for website chatbots, Tidio offers a simple interface to create chatbots and live chat features. It also provides visitor tracking and integration with popular platforms like WordPress and Shopify.



APPLAUS VOOR JEZELF



Vlaanderen
is toerisme



SUCCES