



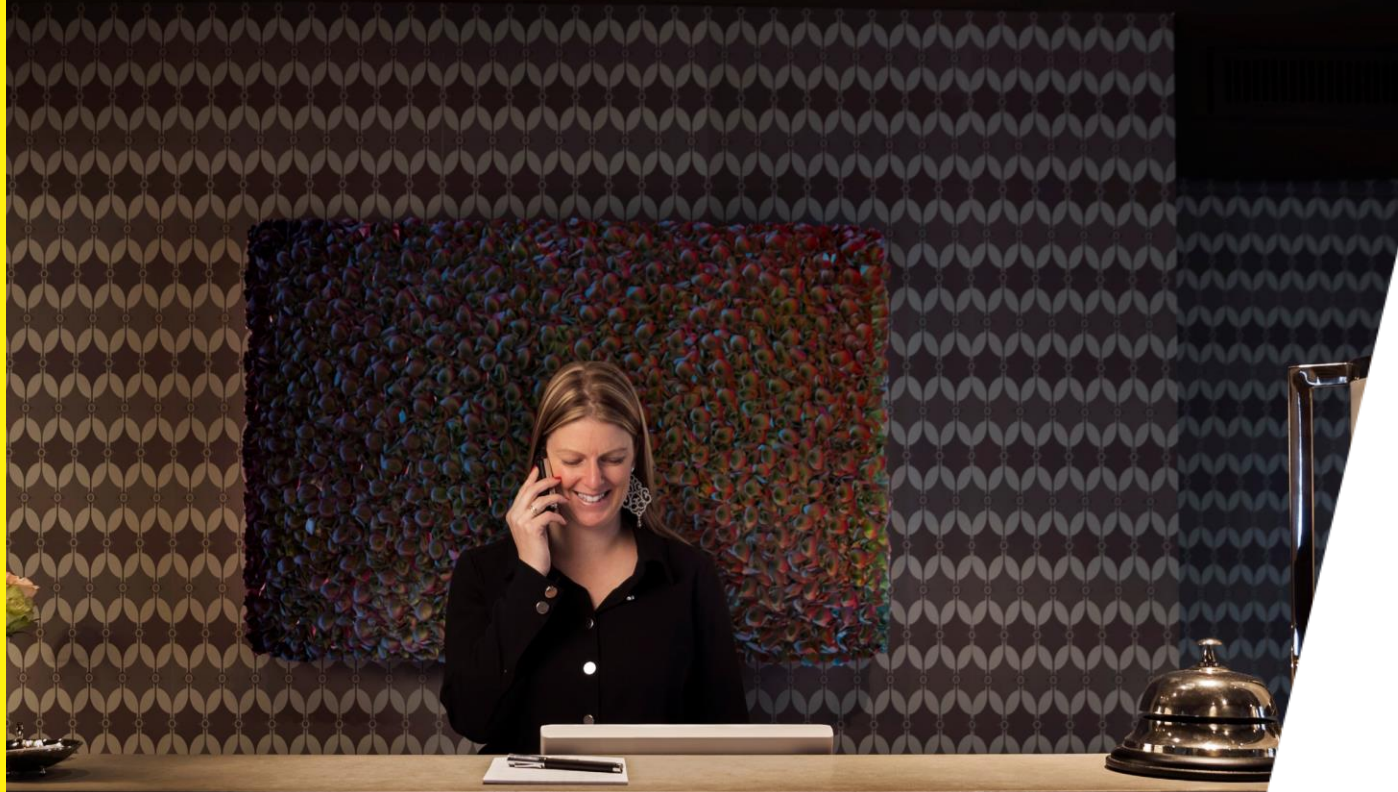
Vlaanderen
is toerisme

De echte Gentse Meuzen

5€
ZAKJE

SPECIALITE
DE
PATE D'AMANDE

PLAN VAN AANPAK GASTVRIJHEID



DEFINITIE

© Arno Aston

TOERISMEVLAANDEREN



IN EEN **GASTVRIJE** BESTEMMING VOELEN ALLE GASTEN ZICH OP ELK MOMENT IN DE **BEZOEKERSCYCLUS** OPRECHT WELKOM GEHETEN DOOR ZOWEL DE PLEK ZELF ALS DOOR HAAR (TOERISTISCHE) ONDERNEMERS, DIENSTVERLENEREN EN BEWONERS.

ZIJ BIEDEN DE GAST – FYSIEK OF ONLINE - EEN **OPRECHTE VERWELKOMING, BETROKKENHEID EN BEHULPZAAMHEID** DIE VERDER GAAN DAN VERWACHT.

DE **LOKALE AMBASSADEUR** KENT ALS GEEN ANDER DE TROEVEN VAN ZIJN PLEK EN DRAAGT DEZE OP GASTVRIJE WIJZE UIT BIJ ONZE GASTEN.



ALLE CONTACTPUNTEN OP DE BEZOEKERSCYCLUS

- Op **bestemmingsniveau**:
 - Info(kantoren)
 - logies,
 - vervoer,
 - reca,
 - activiteiten,...
- Op **belevingsniveau**:
 - boeking en info,
 - onthaal,
 - verblijf/bezoek,
 - afscheid,
 - thuiskomst



INTRINSIEKE MOTIVATIE

- Een gastvrije houding kan je **niet** aanleren
 - Het zit in je DNA
 - De gave om je in de gast te verplaatsen
 - Vanuit een intrinsieke motivatie: voldoening
- **Maar** wordt ook positief beïnvloed door:
 - kennis,
 - bewustwording
 - en gevoel van waardering en betrokkenheid
- → Gelukkige werknemers en inwoners maken goede gastheren

PEAK- END RULE

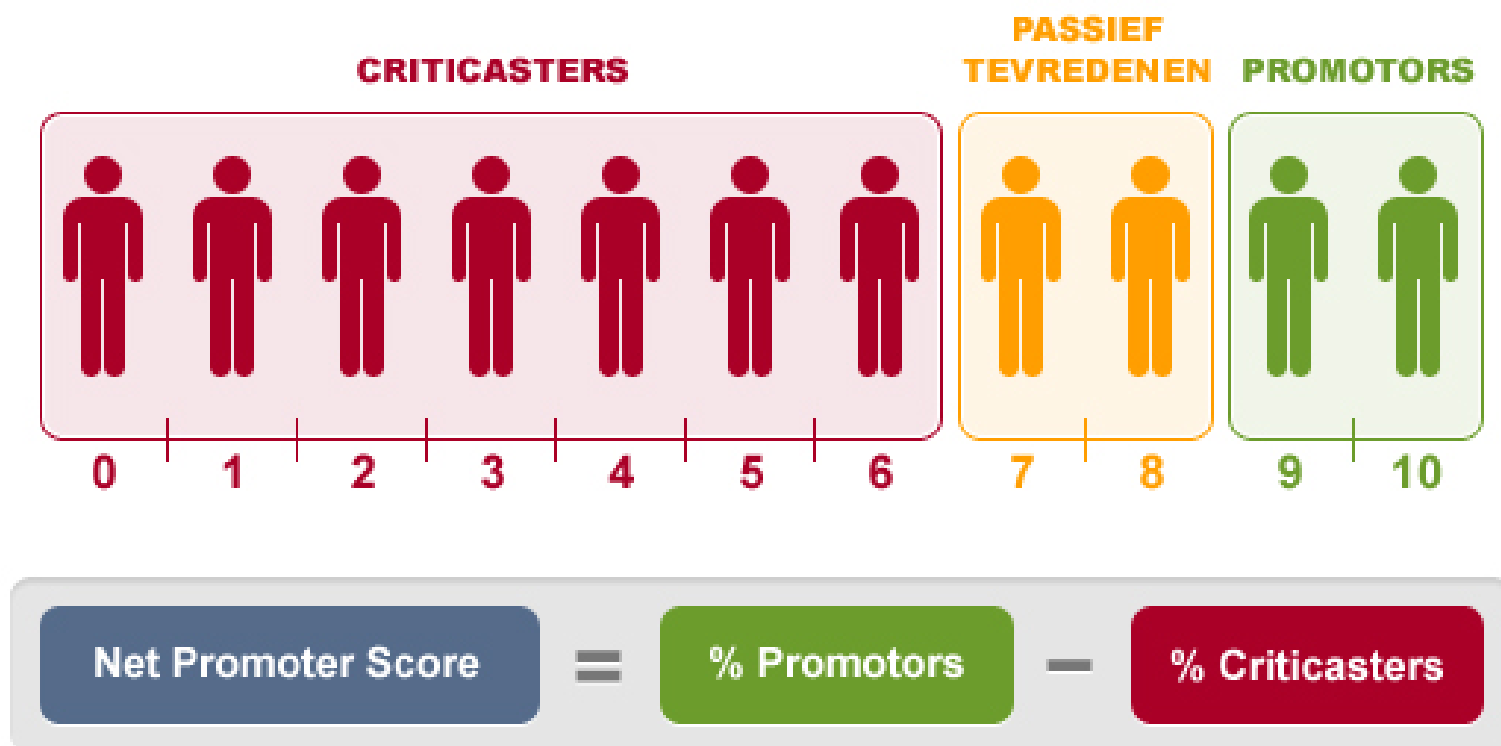
- Beoordeling ~~is~~ gemiddelde van de volledige ervaring
- Eendoordeel wordt geveld o.b.v. twee herinneringen:
 - het hoogtepunt
 - het einde van het bezoek

Cf. IKEA



WOW-BELEIVING

- Terugkeerbezoek pas bij 9+ gastvrijheidsbeleving = Netto Promotor Score (NPS)
- Promotoren = ambassadeurs
- Louter 'tevreden' gasten keren niet terug



'Kleine ontmoeting' als memorabel moment

- Niet: bombastische ervaringen
- Maar: ontmoetingen met andere reizigers, bewoners, gidsen, taxichauffeurs, ondernemers,... nestelen zich in de herinneringen van de reiziger





TRENDS

Door de ogen van een 'local'

- Authentieke, lokale ervaringen
- Geïnspireerd door de LATTE-waarden
- Bv. Steeds meer jongeren mijden platgetreden toeristische paden



Meerstemmigheid

- 'Multiperspectiviteit' genoemd.
- Aandacht voor verschillende invalshoeken, noden en behoeften (bv. gender, leeftijd, huidskleur, geslacht, religie, toegankelijkheidsnoden,...)
- Inclusive werking.



- Covid
- Veiligheid en politieke stabiliteit
- Tolerante houding
- Belangrijk onderdeel van gastvrijheid!

Belang van veiligheid

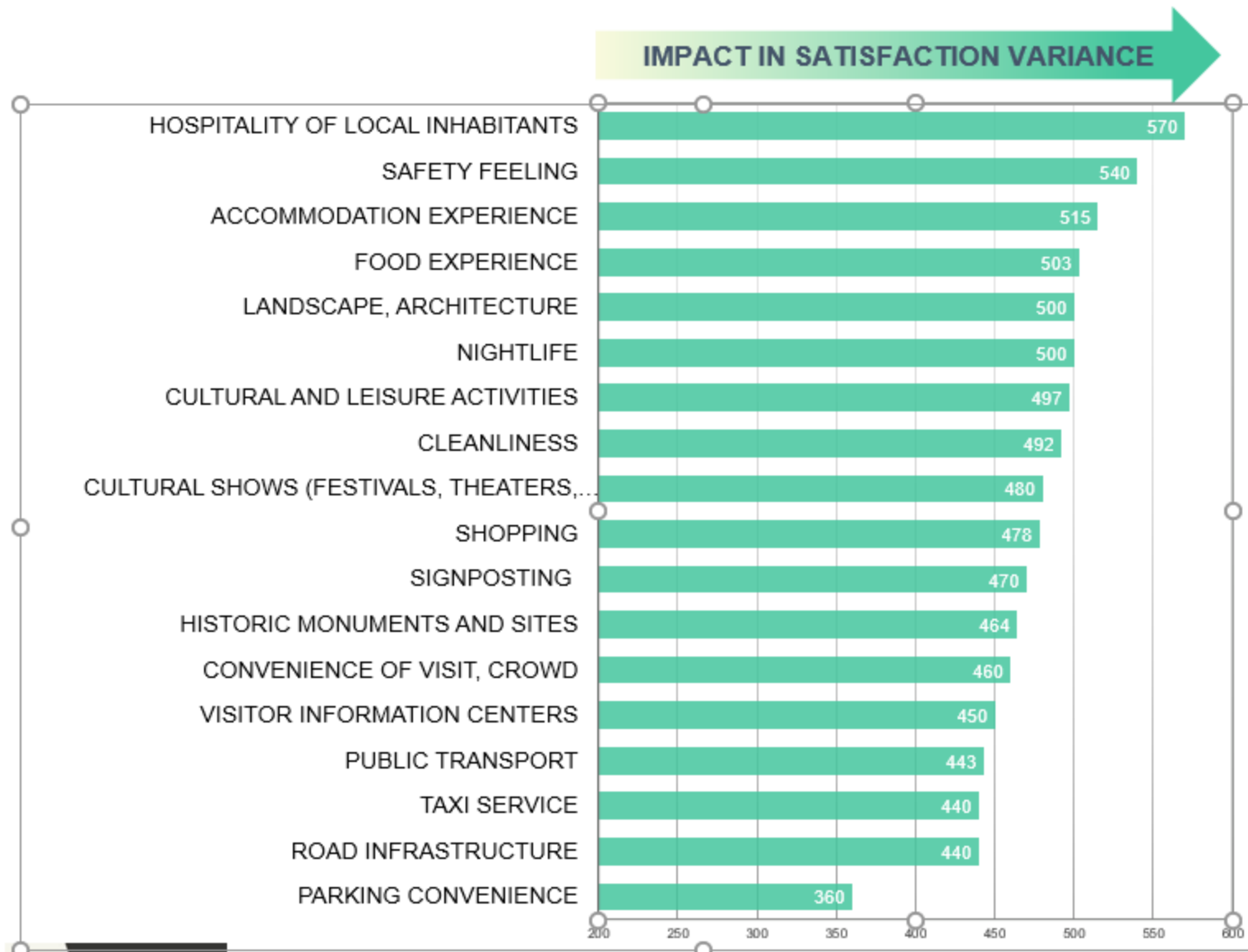


CIJFERS EN WEETJES

INVLOED OP BEZOEKERSTEVREDENHEID

- **Gastvrijheid van de lokale bevolking**
- **Aanvoelen van veiligheid van een bestemming**

→ grote invloed op de bezoekerstevredenheid



HOUDING BEWONERS T.O.V. TOERISME

- **Uit bewonersonderzoek 2021**
- **Bijna 3 op 4 bewoners staat positief t.o.v. toerisme**
- **Houding positief beïnvloed door:**
 - Betrokkenheid bij beleidskeuzes
 - Gevoelens van trots
 - Economische afhankelijkheid van toerisme
 - Sociale bekrachtiging

NEGATIEVE IMPACT (OVER)TOERISME

- 1 op 5 inwoners ervaart overlast door toerisme (stijgende trend!)
- 1 op 4 inwoners: leefbaarheid vermindert, omwille van:
 - Algemene drukte (20%)
 - Lawaai (14%)
 - Zwerfvuil (14%)
- **Men wil een kwalitatievere vorm van toerisme:**
 - Meer individuele toeristen,
 - Meer verblijfstoeristen
 - Meer spreiding in tijd en ruimte

VAN BEWONER TOT AMBASSADEUR

Er is potentieel onder Vlamingen:

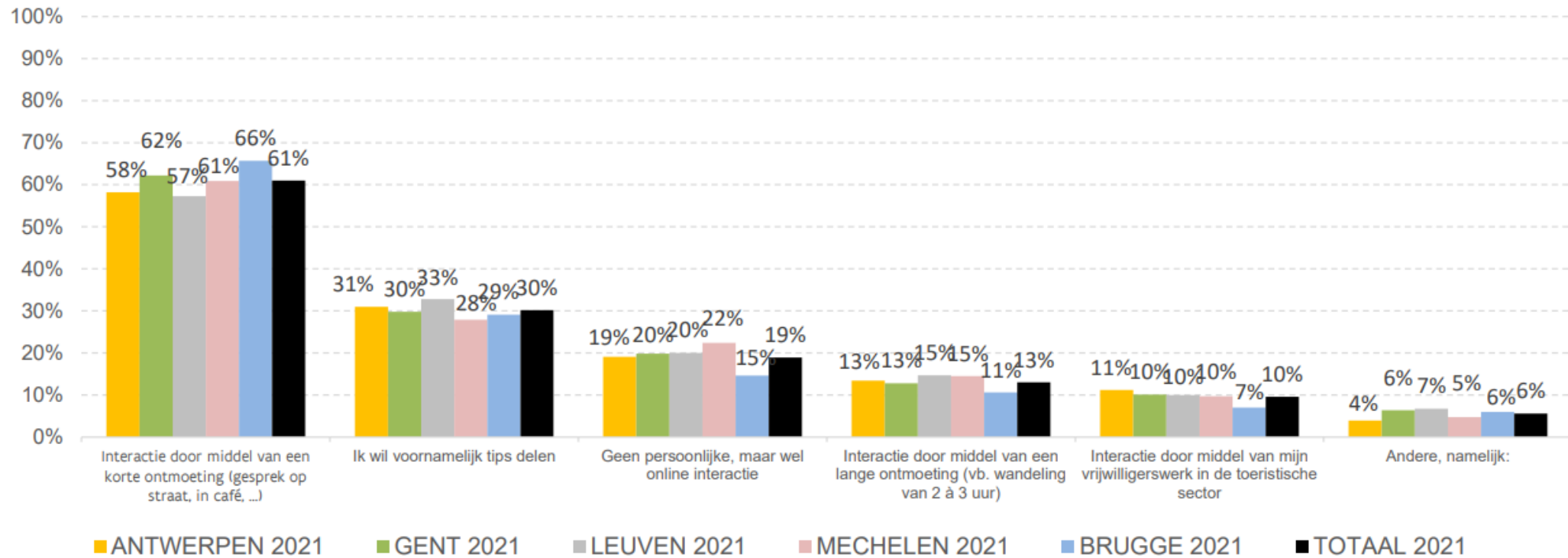
- Bijna 75%: fier op eigen stad, dankzij toerisme
- 70%: wil vertellen wat stad te bieden heeft
- 60%: wil iets bijdragen aan toerisme
- 33%: wil contact met de bezoeker
- 26% zou Vlaanderen en Brussel aanbevelen aan buitenlandse reizigers

WELKE VORMEN VAN CONTACT?

- Maar liefst 61% wil 'korte ontmoetingen' met de gast
- 30% wil tips delen met de gast

"Hoe wilt u in contact komen met de bezoekers van "STAD"?"

- Indien graag of neutraal in contact wil komen met bezoekers



VERWACHTINGEN BEWONER NAAR BEZOEKER

- Gastvrijheid is geen eenrichtingsverkeer
- Bijna 1 op 2 wil dat lokale overheid bezoekers informeert over respectvol omgaan met:
 - Waarden,
 - Normen
 - Duurzaamheid van een plek

Associaties Vlaming?

Europees reputatieonderzoek

32%

GASTVRIJ

24%

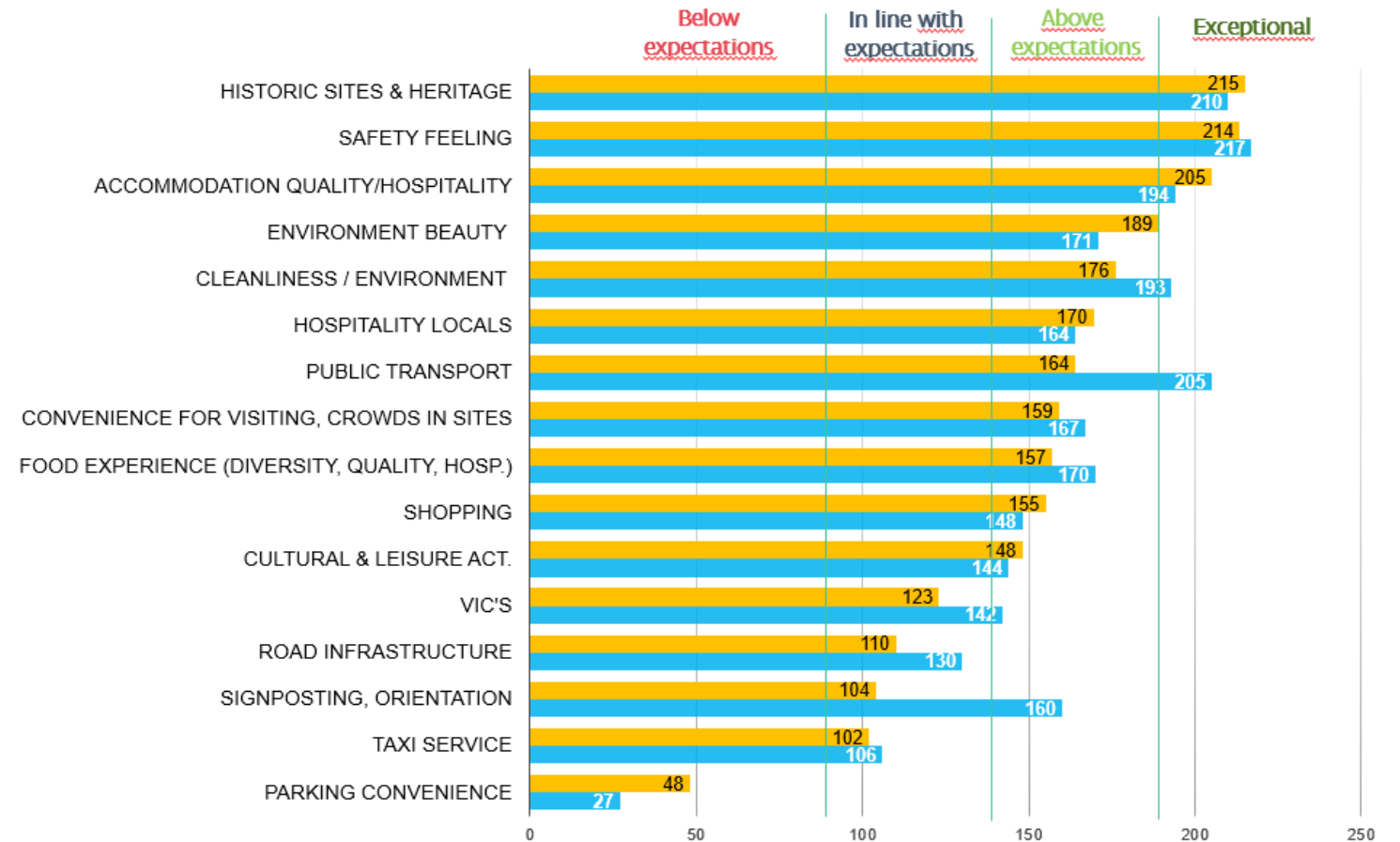
RESPECTVOL

11%

GESLOTEN

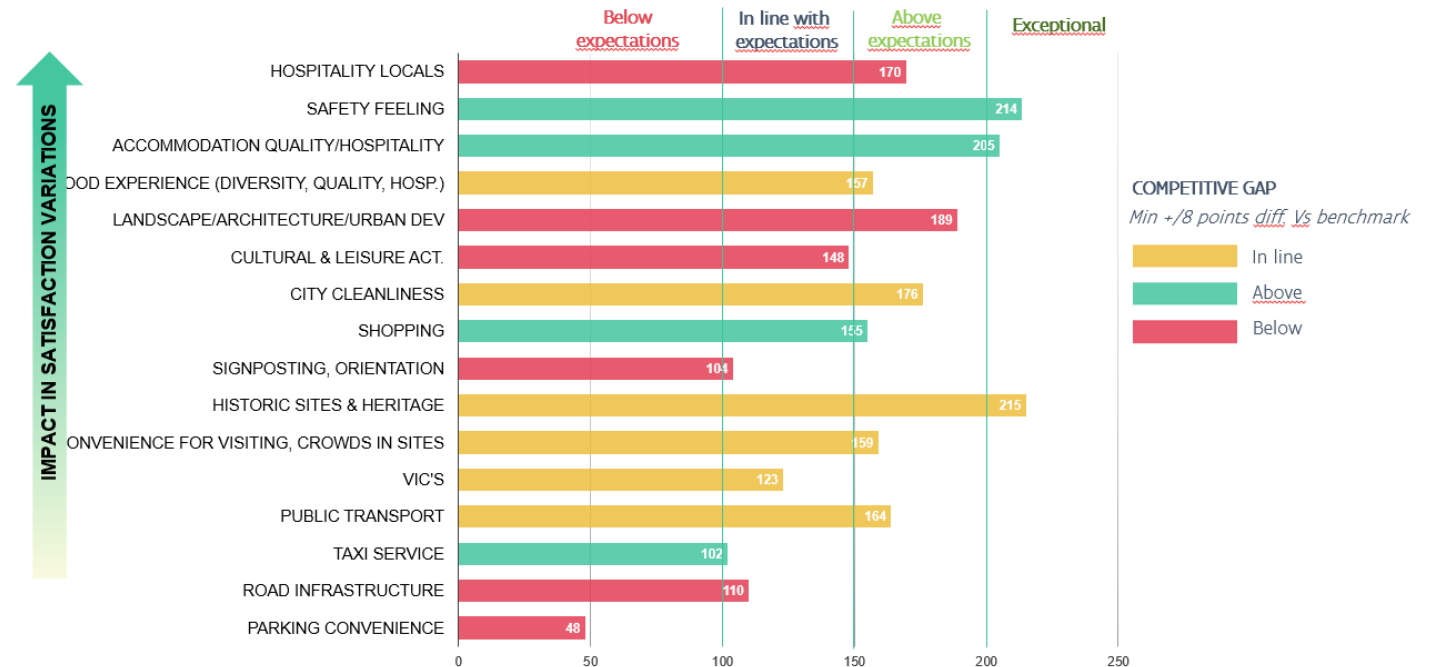
HOE SCOORT VLAANDEREN VANDAAG?

- Vlaanderen scoort vrij tot zeer goed op gastvrijheid
- Gastvrijheid van logies: uitzonderlijk goed



HOE SCOORT VLAANDEREN VANDAAG?

- Vlaanderen doet het veelal beter dan de benchmark
- Behalve voor:
 - Gastvrijheid lokale bewoner
 - Gastvrijheid culinaire aangelegenheden



SWOT-ANALYSE

STERKTES	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none">- Goede scores Vlaanderen en positieve evolutie- Musea en erfgoedsites: topscores- 3 op 4 inwoners staat positief t.o.v. toerisme- Reeds veel expertise en ervaring bij partners en TVL- Limburg heeft gastvrije reputatie	<ul style="list-style-type: none">- Slechte scores gastvrijheid lokale inwoners en culinaire belevingen- 25% inwoners: 'leefbaarheid neemt af'- Op vandaag nog geen gecoördineerde aanpak- TVL: weinig expertise en concrete ervaringen m.b.t. lokaal ambassadeurschap i.t.t. sommige partners
KANSEN	VALKUILEN
<ul style="list-style-type: none">- Trend 'door de ogen van de <u>local</u>'- Rol inwoner: steeds meer erkend in het toeristische verhaal.- Reizen naar morgen strategie- Bereidheid inwoners om tips te delen- Gecoördineerde aanpak TVL- Post corona: meer dan ooit inzetten op veiligheid, gastvrijheid en kwaliteit- Overlap met andere beleidsthema's en kwaliteitstopics- Participatie creëert sterke en positieve band	<ul style="list-style-type: none">- Concurrentiële wereld- Post corona: vaak andere prioriteiten- Opgepast voor dubbel werk cf. projecten partners- Participatieve trajecten vergen meer tijd, middelen en mankracht.

VISIE

Toerisme Vlaanderen wil een maximale impact realiseren voor bezoekers, bewoners en ondernemers. Gastvrijheid blijkt hierbij een heel sterk middel en een troef te zijn. Op basis van de gemaakte analyse en de waarden waarvoor Toerisme Vlaanderen staat, streven we ernaar dat:

- alle gasten op elk moment in de bezoekerscyclus in Vlaanderen (en Brussel) de oprecht **verwelkoming, betrokkenheid en hulpvaardigheid** van de gastheer voelen.
- de gasten op basis van die spontane en authentieke gastvrijheid van de inwoners **memorabele momenten** beleven die ervoor zorgen dat de **reputatie** van Vlaanderen als gastvrije bestemming toeneemt.
- de inwoners en ondernemers hun plek kennen en er de **trotse ambassadeur** van zijn.

DOELSTELLINGEN

- Activering en ontwikkeling van nieuwe vormen van gastvrijheid en lokaal ambassadeurschap.
- Toeristische sector inspireren, informeren, motiveren en activeren
- **Op korte termijn:**
 - prioritair inzetten op piloot- en relanceprojecten
 - Expertise opbouwen rond lokaal ambassadeurschap
- **Op langere termijn:**
 - brede ondersteuning van de sector rond gastvrijheid
- Dit alles binnen het denkkader rond de florerende bestemming

ACTIEPLAN 2021-2024

Tijdslijn gastvrijheid en lokaal ambassadeurschap		2021				2022				2023				2024			
		K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
1. We coachen de piloot- en relanceprojecten en de thematische netwerken op vlak van gastvrijheid en lokaal																	
	1.1. Bevraging noden en verwachtingen collega's																
	1.2. Opstellen handleiding																
	1.3. Screenen plannen relanceprojecten en noden detecteren																
	1.4. Toolkit																
	1.5. Inspiratiemoment																
	1.6. Gastvrijheidscharter																
2. We ondersteunen het toerismebeleid met kennis omtrent gastvrijheid en lokaal ambassadeurschap.																	
	2.1. Monitoren tevredenheid bezoekers																
	2.2. Integratie beide thema's in eigen onderzoeken.																
	2.3. Screenen strategische plannen partners																
	2.4. Best practices gastvrijheid en lokaal ambassadeurschap binnen- en buitenland																
	2.5. Benchmarks																
	2.6. Behoeften van bezoekers in kaart brengen																
3. Ondersteunen sector																	
	3.1. Bevraging noden, verwachtingen en ambities partners																
	3.2. Kennis en inspiratie integreren in b2b-website (o.a. toolkit)																
	3.3. Gastvrijheidscharter																
	3.4. Lerend netwerk (twee keer per jaar)																
4. We passen de principes van gastvrijheid ook toe binnen onze eigen organisatie.																	
	4.1. 'Masterclass Gastvrijheid' als interne opleiding.																
	4.2. We werken een gastvrijheidskompas uit voor onze organisatie.																



Vlaanderen
is toerisme

VRAGEN?

INGRID VAN WATEGHEM

Ingrid.vanwateghem@toerismevlaanderen.be

02 504 03 95

SARA LEFÈVRE

Sara.lefevre@toerismevlaanderen.be

02 504 04 68