



JORIS SLEEBUS:

BEZOEKERSCYCLUS TOEPASBAAR OP ALLE FASES VAN EEN GIDSBEURT



“Onze gidsen laten u zien wat de stad u kan tonen”, lezen we op de website van Brukselbinnenstebuiten. Wat onderscheidt deze stadstoerorganisatie van andere gidsenorganisaties? “We hebben in onze rondleidingen aandacht voor alle mogelijke charmes en problemen die vandaag in Brussel te zien, te voelen en te ervaren zijn”, antwoordt Joris Sleebus, secretaris en gids van Brukselbinnenstebuiten. “We willen verder kijken dan de toeristische neus kort is. We willen niet alleen vertellen, maar ook verklaren en duiden. Te voet, per bus, op de fiets en met de tram verkennen we buurten buiten het klassieke toeristische parcours.”

Brukselbinnenstebuiten organiseert gemiddeld 550 stadstoers per jaar en bereikt daarmee jaarlijks 12.000 tot 13.000 deelnemers. Op het secretariaat werken drie medewerkers van wie er twee ook zelf gidsen. Daarnaast zijn er zo'n 25-tal 'losse' medewerkers die groepen gidsen. Net als de bezoekers hebben ze een heel gevarieerd profiel: leraren, historici, vertalers-tolken, technisch ingenieurs ... “Bij de selectie telt voor ons niet zozeer of ze een gidsopleiding hebben gevolgd en wat ze allemaal kennen en weten, maar wel wat hun motivatie is en hoe ze de stad analyseren”, benadrukt Joris Sleebus. “In werkgroepen en door elkaars gidsbeurten te volgen, raken onze gidsen en kandidaat-gidsen vertrouwd met onze aanpak. Een tiental keer per jaar organiseren we opleidingen, soms rond inhoud, soms rond methodiek.”

Joris Sleebus maakte kennis met het concept van de bezoekerscyclus op een vergadering van Toerisme Vlaanderen. “Ik kwam tot de vaststelling dat de bezoekerscyclus ook kan toegepast worden op de eigenlijke gidsbeurt. Het leek me heel interessant om onze gidsen vanuit die invalshoek te laten reflecteren over het proces waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Daarom ontwikkelde ik een variant op de bezoekerscyclus waarin ik de periode waarin de gids samen is met de groep - van het allereerste contact tot het afscheid - opsplits in verschillende fases. In elk van die fases is het belangrijk dat de gids zich in de plaats van de klant kan stellen en zich afvraagt wat de klant op dat moment nodig heeft. Een goede gids laat zich niet uitsluitend leiden door wat hij of zij zelf wil bereiken, maar speelt daarbij ook in op de noden en behoeften van elk van de deelnemers.”

Brukselbinnenstebuiten organiseerde intussen twee interne opleidingen over de bezoekerscyclus. Joris Sleebus gebruikte daarvoor een tabel waarin hij naast elkaar de verschillende fases opsomt en onder elkaar de twee 'doelgroepen': de groepsverantwoordelijke en de deelnemers. “We verknipten de gidsbeurt tot een dertiental van elkaar te onderscheiden fases of momenten. Een ervan is bijvoorbeeld de wandeltijd tussen twee

aandachtspunten. Op post-its schreven de gidsen voor elke fase de behoeften van enerzijds de groepsverantwoordelijke en anderzijds de deelnemers. Dat leverde een enorme verzameling van elementen op waarvoor de gids aandacht kan hebben en waarvoor de gids verantwoordelijk is. Toegepast op de wandeltijd levert dat bijvoorbeeld tips op over aanspreekbaarheid.”

Uiteraard hangt de klanttevredenheid ook af van de kwaliteit van het contact voor en na de wandeling of rondleiding. “We zijn daarom van plan om de bezoekerscyclus ook toe te passen op onze secretariaatswerking”, besluit Joris Sleebus. “Ook voor de voor- en nafase van elke toer willen we de verschillende behoeften van onze klanten inventariseren. Daaruit kunnen we leren wat bijvoorbeeld iemand aan het onthaal wel of niet beter zou kunnen doen.”