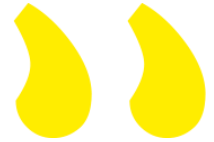




DAISY DIERCKX:

AAN DE HAND VAN BEZOEKERSCYCLUS VERBETERPUNTEN OPSPOREN



Een middeleeuwse stad in een prachtige fruitvallei, dat is in een notendop wat Sint-Truiden op toeristisch vlak te bieden heeft. “Onze groepsbezoeken spreken een heel gevarieerd publiek aan”, zegt Daisy Dierckx van Toerisme Sint-Truiden. “We krijgen aanvragen van scholen, seniorenverenigingen, socioculturele verenigingen, vrienden- en collegagroepen ... De drukste periodes zijn het voorjaar (het bloesemseizoen) en het najaar (het plukseizoen). De aanvragen worden verwerkt door onze toeristische dienst, die een beroep kan doen op een 25-tal gidsen.”

Toerisme Sint-Truiden reageerde enthousiast op het voorstel van Toerisme Vlaanderen om te bekijken wat beter kon. “We deden dit aan de hand van de bezoekerscyclus”, legt Daisy Dierckx uit. “Een eerste verbeterpunt dat uit de bus kwam, was het formulier dat onze baliemedewerkers invullen als ze een aanvraag voor een groepsbezoek krijgen. We vermelden nu bijvoorbeeld veel duidelijker en uitgebreider wat de kenmerken en verwachtingen zijn van de groep. Waarom komen ze naar Sint-Truiden? Is het vooral om kennis op te doen of eerder om fijn samen te zijn of zich te ontspannen? Zijn er specifieke inhoudelijke verwachtingen of verwachtingen in verband met de aanpak? Op basis van de antwoorden op die vragen gaan we dan op zoek naar de gids die het best bij de groep past.”

Door alle stappen van de bezoekerscyclus te overlopen, zag Toerisme Sint-Truiden nog andere mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren. “Het gaat meestal om kleine aanpassingen”, merkt Daisy Dierckx op. “Vroeger noteerden we op het aanvraagformulier alleen de naam van de verantwoordelijke, nu vragen we bijkomend de contactgegevens van de persoon die de dag van het bezoek de groep begeleidt mocht de persoon die de boeking gedaan heeft niet meekomen. We sleutelden ook aan de klantevaluatie. Voor we het verbetertraject doorliepen, stuurden we het evaluatieformulier samen met het bevestigingsformulier naar wie het bezoek geboekt had. Nu mailen we het achteraf naar de persoon die effectief aanwezig was. Naar aanleiding van het project Kwaliteit in Gidsenwerking hebben we het formulier ook inhoudelijk helemaal vernieuwd. We stellen nu meer vragen over het contact met Toerisme Sint-Truiden (o.a. onthaal bij de boeking en bij aanvang van de uitstap), het programma, de maaltijden, de gids ... Die feedback ligt ter inzage voor onze collega's van Toerisme en we geven deze ook door aan de betrokken gidsen en aanbieders van maaltijden en attracties.”

Hoe reageren de bezoekers op de nieuwe aanpak? “We merken dat ze het fijn vinden dat we meer doorvragen over de samenstelling van de groep en mogelijke aandachtspunten.” En de gidsen? “Ook zij reageren enthousiast.

Velen tonen zich bereid om nieuwe initiatieven mee vorm te geven. Onze avondwandelingen langs twaalf verlichte plekken in de stad – Sint-Truiden by lights – zijn daar een mooi voorbeeld van. In tegenstelling tot vorig jaar hebben we aan de begeleiders van die wandelingen gevraagd om ze dit jaar mee uit te werken. We hebben samen een nieuw scenario geschreven waarin de begeleiders de rol van gastvrouw of gastheer opnemen. Resultaat: een grotere motivatie, inzet en voldoening bij onze gidsen! De eerste wandeling is achter de rug en de bezoekers waren zeer tevreden.”