



Veel online reservatieformulieren vragen naar de naam van de groep en eventueel het aantal deelnemers, en laten ruimte voor opmerkingen of wensen via een open vraag. Deze formulieren geven de organisatie en de gids meestal te weinig informatie om goed af te stemmen op de klant.

Enkele extra vragen geven de klant meer ruimte om informatie of vragen kwijt te kunnen. Een goed reservatieformulier draait echter niet enkel om voldoende en relevante vragen, ook de manier van formulieren is even belangrijk voor het verkrijgen van heldere en bruikbare informatie. Hieronder geven we enkele tips en voorbeelden.

1. OPEN VRAGEN EFFICIËNT MAKEN

Op veel formulieren staat een woord ('opmerkingen', 'wensen' of 'speciale wensen') met een open veld. Het gebruik van open velden is op zich aan te raden, omdat de klant er extra informatie over de groep, de verwachtingen, speciale vragen en dergelijke in kwijt kan. Maar zulke velden hebben ook enkele beperkingen. Voor een efficiënt gebruik van een open veld moet de contactpersoon een helder beeld hebben van de verwachtingen van de groep én inzicht hebben in de bijzonderheden die een gids kunnen helpen om de rondleiding beter af te stemmen. Contactpersonen hebben daar niet noodzakelijk een duidelijk idee van.

Daarbij kan de formulering 'wensen' of 'speciale wensen' de contactpersoon op het verkeerde been zetten. Dergelijke omschrijvingen suggereren uitzonderlijke zaken en die lijken er vaak niet te zijn. 'Gewone' maar belangrijke informatie zoals de aanleiding van de rondleiding (de 80ste verjaardag van opa) of het feit dat de groep voor het eerst naar deze regio komt, krijg je zo niet boven tafel.

Een goede oplossing is om aan een open vraag enkele kernwoorden te koppelen. Het blijft een open vraag, maar de kernwoorden helpen de klant om na te denken door een paar simpele aanwijzingen. Door de kernwoorden strategisch te kiezen, kan je veel informatie in één vraag verzamelen. De 'checklijst kenmerken klantgroep' biedt handvatten om kernwoorden te kiezen.

Hieronder staan enkele voorbeelden van open vragen met kernwoorden gericht op diverse kenmerken.

Informatie over de groep

[leeftijd, onderlinge relatie, motivatie, specifieke kenmerken]

Opmerkingen en verwachtingen

[gelieve hier duidelijk aan te geven indien er deelnemers zijn met een beperking (welke?), of er kinderen zullen deelnemen (leeftijd?), of er inhoudelijk een speciale focus wordt verwacht enzovoort.]

Zijn de groepsleden vertrouwd met ...?

[het thema, de regio, de cultuur, de taal]

2. Toon en stijl

Een formulier heeft dikwijls een onpersoonlijk karakter. Een meer persoonlijke aanpak nodigt eerder uit tot invullen. Het aanpassen van de toon en stijl kan formulieren persoonlijker en informeler maken.

Gebruik een zin in plaats van een trefwoord. Op die manier spreek je de contactpersoon aan en nodig je hem uit om de gevraagde informatie te verstrekken.

- In plaats van '*Motivatie*:', bijvoorbeeld: 'Wat is de aanleiding voor deze rondleiding?
- In plaats van '*Opmerkingen*:', bijvoorbeeld: 'Indien je bijkomende opmerkingen of vragen hebt, dan kan je die hier vermelden:

Leg kort uit waarom je om de informatie vraagt.

Bijvoorbeeld:

Om de rondleiding optimaal voor te bereiden, stellen we een paar bijkomende vragen:
Omdat we de rondleiding graag afstemmen op uw groep hebben we nog enkele vragen voor u:

- Zijn de groepsleden vertrouwd met het thema van de rondleiding?
- Zijn de groepsleden vertrouwd met de regio?
- Zijn er culturele accenten/gevoeligheden?

3. Reserveren of informeren

Bij online instrumenten is het niet altijd duidelijk of je door gebruik te maken van het formulier direct reserveert of dat je er ook informatie mee kan vragen.

- Maak een verschil tussen reservatie- en informatieformulier.
- Maak op hetzelfde formulier een duidelijk onderscheid tussen de mogelijkheid om informatie te vragen en de mogelijkheid om te reserveren.

Bijvoorbeeld:

Zijn er nog onduidelijkheden omtrent de rondleidingen of de praktische gang van zaken?

Wilt u nog informatie?

Als u klaar bent om te reserveren dan kan dit door onderstaande gegevens in te vullen.