

10 SOFT SKILLS VOOR DE DIGITALE TRANSFORMATIE IN HET TOERISME

De digitale transformatie is niet alleen een kwestie van technologie, maar ook van ieders persoonlijke vaardigheden.

1

OPENHEID EN ONBEVANGENHEID



Veel spelers in de toeristische sector staan veel meer open voor de nieuwe digitale mogelijkheden. Deze openheid naar het nieuwe, die al lang de norm is geworden, blijft ook nodig in de toekomst. En zij moet worden weerspiegeld in een meer open bedrijfscultuur, die deze openheid bevordert.

2

DURF TE EXPERIMENTEREN EN TE MISLUKKEN



Digitalisering in het toerisme werkt niet zonder ruimte om te mislukken. Een verkeerde tool gekozen? Misschien bestond de juiste nog niet. Experimenteren moet niet alleen toegelaten worden, het is gewoonweg toe te juichen.

3

SELECTEREN EN KEUZES MAKEN



Wie dit niet onder de knie heeft, gaat zich in de onoverzichtelijkheid van de digitale wereld verliezen. De overvloed aan nieuwe mogelijkheden vereist het vermogen om te kiezen voor wat belangrijk en adequaat is. De keuze voor een pad of een oplossing moet vaak snel worden genomen, met faaltolerantie als waarborg.

4

RESPECT EN OOGHOOGTE



Neen, digitalisering is niet alleen iets voor deskundigen. Het gaat ons allemaal aan, ook wie aan de balie staat, de gast van dienst is, informeert, benadert of antwoorden geeft. Dit betekent echter wel dat de digitalisering niet in een andere kosmos mag plaatsvinden. Vermeende experts, vaak consultants, moeten er ook op ooghoogte over communiceren, anders nemen de onzekerheid en aarzeling weer toe.

5

ZELFORGANISATIE EN TIMEMANAGEMENT



Alles gaat steeds sneller, en de taken van de toeristische spelers worden altijd meer verscheiden. Het analoge blijft vaak bestaan, terwijl het digitale meer middelen vergt. Dat is prima als je maar in staat bent om jezelf goed te organiseren, en om structuur te brengen in de workload, taken en afspraken. Digitale hulpmiddelen zijn daarbij overigens vaak heel welkom.

6

DOEL- EN OPLOSSINGSGERICHT WERKEN



Dat hebben we altijd toch al gedaan, denkt u? Helaas niet. In het toerisme, vooral bij het bestemmingsmanagement, heeft de fixatie op structuren en organisatie lange tijd de boventoon gevoerd. Alles moest in lineaire of hiërarchische banen gestuurd worden. Vandaag gaat het fundamenteel om genetwerkte oplossingen die gericht zijn op de gast. Dat werkt helaas alleen in open bedrijfsculturen met flexibele processen.

7

GEVOELIGHEID EN INGESTELDHEID



De digitalisering doorbreekt het oude en creëert het nieuwe. Dit resulteert voortdurend in nieuwe uitdagingen, vragen en onzekerheden: gegevensbescherming, oppermachtige concerns, crisiscommunicatie, veiligheidskwesties, gedesoriënteerde gasten en medewerkers. We hebben een nieuw gevoel voor verandering nodig, maar ook een nieuwe houding en standvastigheid.

8

BEREIDHEID OM TE LEREN



Opleiding of studie afgerond en definitief klaar voor de job? Vergeet het. Pas nu wordt het serieus. Bereidheid om te leren moet gepaard gaan met de nodige tijd en het vermogen om het geleerde met durf toe te passen.

9

SLIMME COMMUNICATIE



De essentie van digitalisering is uitwisseling. We moeten leren anders met elkaar te praten, zonder in een kakofonie te vervallen. Anders raken we verdoemd in betekenisloze praatjes. Weg van de perfectie, maar wel richting slimme, authentieke en sympathische communicatie. Misschien is die soms minder elegant, maar ze komt wel eerlijk en inhoudsrijker over.

10

ONZEKERHEID EN TEGENSpraak ACCEPTEREN



De razendsnelle digitalisering heeft in het begin velen overbelast. Maar aarzeling en onzekerheid worden nu gevolgd door een zekere rust. Dat geldt zelfs als consultants of sectorportalen weer eens digitaal tamtam maken, zoals met de 10 belangrijkste soft skills voor de digitale transformatie in het toerisme.