



Vlaanderen  
is toerisme

**JE GASTEN INFORMEREN  
EN INSPIREREN?  
DAT IS MEEWERKEN  
AAN EEN LEUKE  
VAKANTIEBELEVING**

Ga met deze tips  
zelf aan de slag



“Mijn verblijf in Vlaanderen was onvergetelijk. Ik ga zeker terug.”

# Achtergrond

Dát gevoel willen we bereiken bij onze bezoekers. Of dat lukt, bepaal jij mee als logiesuitbater. Samen met andere toeristische partners draag je bij tot de **algemene vakantiebeleving** van de toerist.

De hotelervaring is maar een deel van de bezoekerscyclus. Toch vervul jij een sleutelrol. Je creëert een goed (thuis)gevoel. En helpt je gasten tegelijk **om iets nieuws te ontdekken**. Wist je bijvoorbeeld dat contact met de plaatselijke bewoners in hoge mate bepaalt of een gast tevreden of niet naar huis gaat?

Deel daarom waardevolle info met je gasten. **Praktisch, proactief én gepersonaliseerd**. Over wat er buiten jouw logies te beleven valt. Over ontmoetingen met de lokale bevolking. Hoe je dat precies aanpakt, lees je in deze brochure.

Maar waarom zou je het doen? Je hebt het immers al zo druk:

- Gasten waarderen jouw interesse en jouw persoonlijke, lokale toets.
- Lokale samenwerkingen bieden je uitzicht op extra omzet.

Succes!



# Inspiratiegids voor enthousiaste en klantgerichte informatie aan je gasten

## 1 Wat vertel je je gasten?

“Waar koop ik de lokale streekproducten?”

“Welk museum mogen we zeker niet missen?”

“Hoe bereik ik het hotel het best?”



Het zijn maar enkele vragen die je gasten jou stellen. Zorg dat je je antwoord klaar hebt. Of nog beter: **anticipeer op vragen** voor ze jouw richting uit komen.

- Bewaar concrete vragen en kijk welke terugkeren.
- Ga na welke webpagina's de meeste bezoekers trekken.
- Blik vooruit op de evenementenkalender in je streek.
- Hou wegwerkzaamheden en omleidingen in de gaten.
- Stel met je medewerkers persoonlijke lijstjes van lokale blikvangers en adresjes samen: 'De 5 favoriete bistro's van hotelmanager Pascal'.

De volgende uitdaging? **Je info personaliseren**: pols bij je gasten subtiel naar hun plannen en interesses. Couleur locale opsnuiven? Gastronomisch dineren? Mountainbiken in de bossen? Met de juiste info laat je een onuitwisbare indruk na.



# Checklist. Ben jij op alles voorbereid?

## HOU TIPS EN INFORMATIE KLAAR OVER DEZE TOPICS:

- bezienswaardigheden en activiteiten, leuke buurten en winkels in je gemeente of regio én in andere Vlaamse streken
- horecagelegenheden voor ieders wens: rustig, levendig, laat open, ...
- typische lokale voedingsproducten en souvenirs, en waar je ze vindt
- weersvoorspellingen voor de komende uren en dagen
- events met bijbehorende boekingsinformatie: van concerten tot buurtfeesten
- lokale gebruiken en gewoonten, bijvoorbeeld rond fooien op restaurant
- geselecteerde wandel-, fiets- en jogroutes
- openbaar vervoer en taxi's: van haltes over uurregelingen tot tarieven
- dringende hulp: dokters en tandartsen, apothekers en spoeddiensten
- nuttige adressen: bankautomaten, kappers, zwembaden, gebedsplaatsen ...



## HOU TIPS EN INFORMATIE KLAAR OVER DEZE TOPICS:

Geef altijd correcte en bijgewerkte informatie. Zo vermijd je teleurstelling en frustratie bij je gasten. Check daarom geregeld adressen, openingsuren, nieuwtjes ... en breng al je medewerkers op de hoogte. Wis ook meteen afgelopen evenementen van je website. Goed informeren vraagt je permanente aandacht. En dat loont!



## 2 HOE, WAAR EN WANNEER DEEL JE JE INFO?

Grijp zowel voor als tijdens het verblijf de kans om je gasten te informeren.

### VOOR AANKOMST

Je gasten helpen vóór hun aankomst? Sympathieker bestaat niet. Stuur een sms of e-mail waarin je zegt: “We kijken uit naar je verblijf”. En doe ook dit:

- Licht je inbegrepen en extra services toe – inclusief reservatieopties.
- Geef informatie over bereikbaarheid en eventuele werkzaamheden.
- Vermeld niet te missen events, blikvangers en promoties.
- Nodig je gasten uit om je hun vragen toe te sturen.

**Resultaat van je actie?** Je klant komt stressvrij aan en heeft de inspiratie om zijn vakantie te plannen. Bied dezelfde meerwaarde aan op je website. Zo begint de beleving van je gast al in zijn woonkamer.



#### PERSOONLIJKE TIPS OVER DE STREEK

Chris, eigenaar van de Boshuisjes in Kasterlee, geeft eigen suggesties op zijn website: “In deze rubriek vind je mijn persoonlijke vakantietips, mooie foto’s en heerlijke recepten”.

[www.boshuisje.be](http://www.boshuisje.be)

#### GENT IN AL ZIJN FACETTEN

Inspiratiepagina’s met mooie vormgeving en uitgebreide informatie. Zo maakt Ganda Rooms & Suites zijn gasten warm voor Gent, in al zijn facetten.

[www.gandaroomsandsuites.be](http://www.gandaroomsandsuites.be)



## BIJ AANKOMST

De check-in biedt het ultieme moment om je gasten persoonlijk wegwijs te maken. Heb je alle documentatie bij de hand? En is je personeel van alles op de hoogte? Prima!

Soms is het te druk aan het onthaal voor een uitgebreide introductie. Stel je gasten dan voor om later even bij te praten. En onderstreep dat je graag helpt wanneer nodig.

Benut ook de eventuele wachttijd van je gasten optimaal. Stream bijvoorbeeld praktische info of museumtips op een digitale display. Of leg een stapeltje toeristische brochures klaar.

### “IK DUID HET EVEN AAN OP DIT KAARTJE”

Je geeft je gasten aan het onthaal het best iets tastbaars mee. Zoals een stadsplannetje, waarop je interessante locaties aankruist. Ook leuk: een belevingsmagazine of een toeristische gids – plezierig om in te bladeren. Verwijs je gasten niet zomaar naar een wand met folders. Wandel altijd even mee, toon de publicatie en geef extra uitleg.



## TIJDENS HET VERBLIJF

Iedere gast heeft specifieke noden en favoriete communicatiekanalen. Deel daarom je tips, aanbevelingen en nieuwtjes:

- via alle medewerkers
- op je website, mobiele app en sociale media
- op de smartphones en tablets van bezoekers
- op de tv-schermen in de gastenkamers (hospitality tv)
- in de lift (bijvoorbeeld een eventkalender)
- via brochures of magazines in lounge, salon, ontbijtruimte ...

Hou er ook rekening mee dat je almaar meer digitaal geletterde gasten ontvangt: je draadloze netwerken moeten vlekkeloos presteren.





### **WAT DACHT JE HIERVAN?**

In Nederland maakt Apollo Hotels & Resorts gebruik van de JOYn Experience Service. Dat is een website, ontworpen en ingevuld door JOYn, in de huisstijl van het hotel. Gasten vinden er insidertips, krijgen aanbevelingen voor events, downloaden een gratis wandelroute ... Voor de gast een topbeleving, die de logiesuitbater geen enkele moeite kost.



### 3 WAT MET SAMENWERKING?

**Warm aanbevolen: samenwerking met lokale partners.**

Zowel jij als je gasten plukken zo de vruchten van jouw goede connecties. Enkele mogelijkheden:

- Werk samen met je **toeristische dienst**. Promoot jij de evenementen en bezienswaardigheden van je streek? Dan krijg je misschien wel een gratis plekje in de nieuwe gids.
- Sla de handen in elkaar met **plaatselijke handelaars**. Dé kans om een aantrekkelijke folder of (mini)website te bouwen rond lokale troeven. Verwijs je je gasten door naar bezienswaardigheden, events of activiteiten? Onderhandel dan een commissie op de ticketverkoop. Of bied zelf tickets aan.
- Betrek **buurtbewoners**. Contact met de plaatselijke bevolking kleurt voor heel wat toeristen de algemene beleving in. Richt bijvoorbeeld je lobby in als ontmoetingsplaats voor gasten en locals.
- Krijg het kwaliteitsmerk van **ambassadeur** – als je regio zo'n label heeft (zoals het Pajottenland). Je wordt dan deel van een select netwerk van vakantiemakers. En rekent zo op extra promotie, online en in publicaties.

# Goed voor je gasten? Goed voor jou!

Met boeiende informatie en tips ben je voor jouw gasten van onschatbare waarde. Je verzekert hen een stressvrij verblijf en draagt bij aan een **onvergetelijke totaalbeleving**.

Bereid je voor op alle mogelijke vragen, hou je informatie actueel en **laat je creativiteit de vrije loop**. Benut elk moment van de bezoekerscyclus. En verwelkom je een nieuwe gast? Peil dan fijnzinnig naar zijn vragen en verwachtingen.

Het uiteindelijke resultaat van jouw suggesties? Een **tevreden klant**. Een klant die enthousiast vertelt over zijn ervaring. En ooit, wie weet, terugkeert.



## Vragen of succesvol informeren?

Surf naar [www.toerismevlaanderen.be](http://www.toerismevlaanderen.be)  
[kwaliteit.toerismevlaanderen.be/kamerlogies](http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/kamerlogies)

**Meer informatie?** [kwaliteit@toerismevlaanderen.be](mailto:kwaliteit@toerismevlaanderen.be)





[kwaliteit.toerismevlaanderen.be](http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be)

TOERISMEVLAANDEREN