Vlaanderen
is toerisme

MAAK VAN ELKE RONDLEIDING EEN FANTASTISCHE ERVARING

KWALITEIT IN GIDSENWERKING
TOOLKIT

In de toolkit zit een schat aan instrumenten, tips, praktijkvoorbeelden die je helpen om de kwaliteit van de gidsenwerking in jouw organisatie te verbeteren.

We zetten voor jou ZES TOOLS in de kijker!

TOOL 1

De bezoekerscyclus heeft ons als team echt geholpen om meer vanuit de beleving van de klant te denken. Je moet je samen durven afvragen wat er beter kan in elke fase, van dromen tot herinneren.

TIP

De bezoekerscyclus voor rondleidingen is te verkrijgen in de **vorm van een A0-poster** en kan je bestellen via de website met publicaties van de Vlaamse Overheid.
De kostprijs bedraagt 20 EUR (inclusief verzendkosten).

TOOL 1 **DE BEZOEKERSCYCLUS**

De bezoekerscyclus helpt je als organisatie met een gidsenwerking om je in te leven in de **reis van de klant**, de opeenvolgende ervaringen die een klant tijdens een rondleiding beleeft. Deze inleving kan je helpen om **sterktes en zwaktes**, voor én achter de schermen, in je werking te detecteren en om gericht **aandachtspunten** voor kwaliteit te omschrijven.

kwaliteit.toerismevlaanderen.be/voorbeeld-bezoekerscyclus

Met behulp van de checklist 'kenmerken klantengroep' hebben we ons reservatieformulier kunnen verbeteren. We ontvangen nu meer concrete informatie over de klant en kunnen nadien efficiënter met hem communiceren.

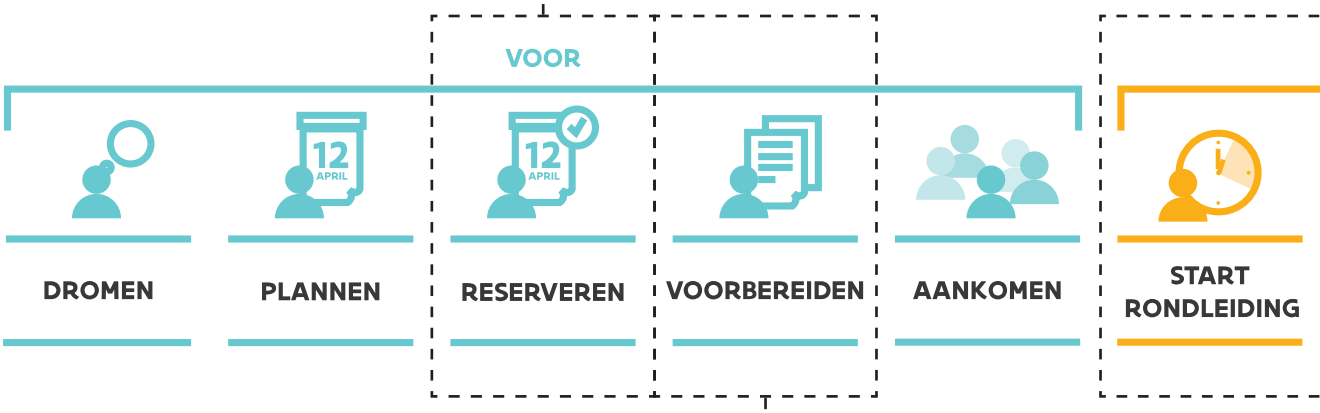
TOOL 2

TOOL 2 CHECKLIJST KENMERKEN KLANTENGROEP

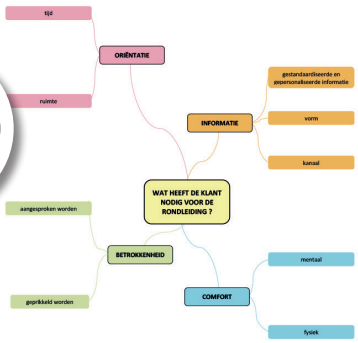
Je kan als organisatie met een gidsenwerking nog **meer op maat van je klant** werken door gedetailleerde informatie over die klant te verwerven tijdens de reservatie. Met informatie over de kenmerken van je klant kan de gids de rondleiding **beter aanpassen aan de groep**.

- Met de checklijst van de kenmerken van de klant krijg je een overzicht van allerlei mogelijke kenmerken van de klant die zijn ervaring kunnen beïnvloeden.
- Een schematische lijst met de kenmerken van de klant geeft inzicht op welke vlakken klanten kunnen verschillen.
- Je vindt al deze kenmerken ook nog eens samengebracht in een overzichtelijke mindmap.

kwaliteit.toerismevlaanderen.be/kenmerken-klantengroep



TOOL 3



TOOL 3 WAT HEEFT DE KLANT NODIG VOOR DE RONDLEIDING?

Een **goede communicatie** met je klant is ook **tussen de reservatie en de rondleiding** belangrijk. De klant heeft bepaalde behoeftes voordat deze aan de rondleiding begint. Als je rekening houdt met de vier aspecten **informatie, oriëntatie, comfort en betrokkenheid**, kan je als organisatie met een gidsenwerking daar goed op inspelen. Je vindt diverse tips in de tekst 'wat heeft een klant nodig' en in een overzichtelijke mindmap.

kwaliteit.toerismevlaanderen.be/wat-heeft-de-klant-nodig-voor-de-rondleiding

De klanten reageren erg positief sinds we ze vóór de rondleiding iets extra's geven. De tips hebben ons erg geholpen om niet alleen maar praktische informatie te geven, maar de klant ook echt zin te doen krijgen in de rondleiding.

De competentiekaarten hebben ons geholpen om samen na te denken over wat onze gidsen moeten kennen en kunnen. We hebben nu duidelijk een profiel opgesteld en gebruiken dit om onze vacatures op te stellen.

TOOL 4

TOOL 4 **DE COMPETENTIEWAAIER**

In de competentiewaaier zitten **42 kaarten met competenties** die relevant zijn voor het gidsen; iets wat de gids moet kennen, kunnen of zijn. Ze helpen je om na te denken over welke competenties jouw gidsen in het bijzonder moeten beschikken. Gebruik de competentiewaaier om een profiel op te stellen, een vacature te maken, je sollicitatiegesprek te structureren, je gidsen op te volgen, ...

kwaliteit.toerismevlaanderen.be/competentiewaaier-met-competentiekaarten

TIJDENS

RONDLEIDING

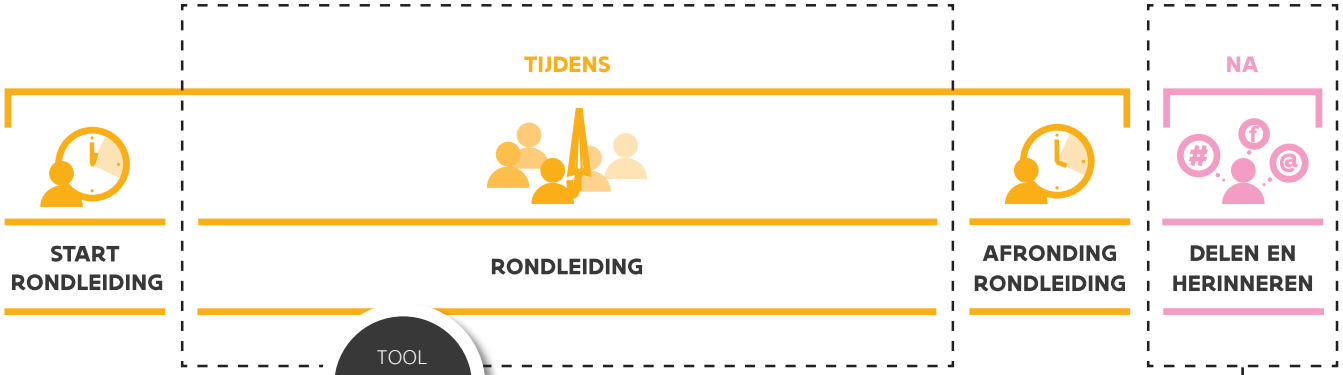
AFRONDING RONDLEIDING

NA

DELEN EN HERINNEREN

TIP

De **competentiewaaier** voor gidsen kan ook in **gedrukte vorm** besteld worden via de website met publicaties van de Vlaamse Overheid. De kostprijs bedraagt **17,37 EUR** (inclusief verzendkosten).



TOOL 5

Ik wil onze gidsen genuanceerd feedback kunnen geven om hen te helpen groeien in hun vak. Met het observatieformulier kan ik hen heel gericht observeren.

TOOL 6

Na de rondleiding besprak ik samen met één van de deelnemers haar ervaring. Zij gaf aan wat ze goed vond en waar het beter kon. Ik kon tijdens onze babbel naar meer details vragen en dat leverde veel inzichten op.

TOOL 5
OBSERVATIE-INSTRUMENT

Het **observeren van rondleidingen** is een van de meest effectieve vormen om de kwaliteit van je rondleidingen te evalueren. Het observatie-instrument is een tool waarmee je gericht kan observeren, evalueren en waarnemen of je gidsen al dan niet over bepaalde competenties beschikken.

kwaliteit.toerismevlaanderen.be/voorbeelden-observatie-instrument

TOOL 6
DE BELEVINGSKAART

Met de belevingskaart kan je op een andere manier dan de gebruikelijke klantenbevraging, **feedback van de klant** over jouw rondleidingen verzamelen. Via deze vereenvoudigde versie van de bezoekerscyclus, kan je **de beleving van de diverse fasen** door de klant in kaart brengen.

kwaliteit.toerismevlaanderen.be/gidsenwerking/toolkit/aan-de-slag-met-de-bezoekerscyclus

NOG VEEL MEER TOOLS EN INSPIRATIE OP:
kwaliteit.toerismevlaanderen.be/gidsenwerking

Het instrument uit de TOOLKIT dat het meest gedownload wordt, is de leidraad voor het statuut van de gids:
kwaliteit.toerismevlaanderen.be/leidraad-voor-het-statuut-van-de-gids

Ook informatie over de workshops die Toerisme Vlaanderen organiseert voor organisaties met gidsenwerking vind je terug op deze pagina's: **kwaliteit.toerismevlaanderen.be/gidsenwerking/workshops**

Verantwoordelijke uitgever: Peter De Wilde, Toerisme Vlaanderen, Grasmarkt 61, 1000 Brussel - Wettelijk depot: D/2017/5635/46/1