

TOERISMEVLAANDEREN

KWALITEITSRADAR ONTHAALCENTRA – visitor journey cycle

Toelichting

De toerist heeft in de fasen voorafgaand aan, tijdens en na zijn bezoek aan een toeristische onthaalcentrum verschillende behoeften. De visitor journey cycle biedt daarom een kader om dienstverleningsprocessen te structureren, analyseren en beoordelen.

De meetinstrumenten waarbij we met de ogen van de klant naar de kwaliteit van het aanbod kijken, namelijk de checklist voor de mystery visits en in voorkomend geval de klantenbevragingslijst, worden zoveel mogelijk gestructureerd op basis van de bezoekerscyclus. Ook bij de rapportage (dashboard) zal dit zo zijn.

Fasen

1. Oriënteren, inspiratie opdoen en plannen
Websites over de bestemming raadplegen, info opvragen per e-mail, per telefoon, via sociale media, een brochure downloaden of opvragen, ...
2. Op weg naar het onthaalcentrum
Situering van het onthaalcentrum op de website, in gidsen en brochures; verwijzing naar het onthaal op belangrijke transferia, bewegwijzering naar het onthaal, locatie van het onthaalcentrum, aanduiding ervan
3. Aankomst, eerste indruk en beleving van de ruimte
Vermelding openingsuren, overzicht dienstverlening, sfeer en klimaat, ...
4. Zelf op zoek gaan naar inspiratie voor belevenissen, verblijf enz.
Beeldschermen, werffolders, ...
5. Zelf op zoek gaan naar informatie
Brochureaanbod, interactieve schermen, aanbod van internet of free wifi, een applicatie downloaden...
6. Met algemene of specifieke vragen bij de onthaalmedewerker
Persoonlijke informatieve dienstverlening door een onthaalmedewerker
7. Reserveren
Zelf of met bemiddeling van een onthaalmedewerker een ticket voor een attractie of evenement kopen; logies of rondleiding boeken; aankoop vervoerticket ...
8. Een product kopen
Kaart, gids, souvenir, ...
9. Het bezoek aan het onthaalcentrum afronden
Het afscheid, het polsen naar tevredenheid, het buiten aangeven van richtingen
10. Na afloop van het bezoek aan het onthaalcentrum
Ervaringen delen, feedback aan het onthaalcentrum geven (ev. klachten), je weg vinden in stad of regio



ORIËNTEREN / PLANNEN



**OP WEG NAAR
ONTHAALCENTRUM**



**AANKOMEN EN EERSTE
INDRUK**



**ZELF OP ZOEK NAAR
INSPIRATIE**



**ZELF OP ZOEK NAAR
INFORMATIE**



**VRAGEN STELLEN AAN
ONTHAALMEDEWERKER**



EEN RESERVATIE MAKEN



EEN PRODUCT KOPEN



**AFRONDING BEZOEK
AAN ONTHAALCENTRUM**



**NA AFLOOP VAN HET
BEZOEK AAN ONTHAALCENTRUM**