



Kwaliteit in onthaal

netwerkevent Internationaal Onthaal

Train World
2 juni 2016



Vlaanderen
is toerisme

Kwaliteit in Onthaal
we maken er samen werk van !

Welkom!



Programma

13u30 Welkom

13u45 Onthaal na 22 maart

14u15 Kennismaking (deelnemers en toolkit)

15u00 Pauze

15u15 Aan de slag met de toolkit

16u00 Op zoek naar nieuwe instrumenten

16u20 Conclusies

16u30 Netwerkdruk

Onthaal na 22 maart

Bruno PATERNOSTER
woordvoerder

Tine VANDERMEERSCH
consulent corporate communications

Kennismaking

- **Speeddating: elk 1 minuut**
- **Wissel na de wekker**
- **Bespreek vooraf wie**
 - Start
 - Rapporteer
- **Start jouw verhaal met ...**

De grootste uitdaging in onze werking dit jaar is ...

Kwaliteit in Onthaal : de essentie

Hoe kunnen we onze bezoekers helpen om het beste te halen uit hun verblijf op onze bestemming?

Tevreden gasten blijven langer, hebben meer kans om terug te komen en ze geven meer uit. Het zijn bovendien de beste ambassadeurs.

Doelgroep van het kwaliteitsprogramma

* Primair: de **managers** van de TOC

+ onthaalcoördinatoren en/of regiocoördinatoren van de PTO's

Redenen:

- **Kwaliteit in Toerisme** is managementondersteunend opgezet, voor het contactpersoneel zijn de steden en gemeenten veel beter geplaatst
- We willen de kwaliteitszorg **duurzaam inbedden** in de toeristische werking, het gaat dus in belangrijke mate over organisatie, beleid en management
- De **rolverdeling** tussen overheden

* Focus op **internationaal** onthaal

TOC-netwerk internationaal onthaal



Meten en verbeteren

Meten

- Zelfscan
- Traject Mystery Visiting
- Online klantenbevraging
- Optimaliseren via intervisie

Verbeteren

- Instrumenten
- Inspiratie en getuigenissen
- Feiten&Cijfers
- Workshops
- Zelflerend netwerk

Kwaliteit in Onthaal : het webplatform

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'kwaliteit.toerismevlaanderen.be'. The website header includes the logo for 'Vlaanderen is toerisme' and the slogan 'SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT'. A search bar with the placeholder text 'Wat zoekt u?' and a 'ZOEKEN' button is present. A yellow navigation bar contains the links 'Hotels', 'Onthaal', and 'Gidsenwerking'. The main content area features a 'Welkom' heading and a text box stating: 'Tevreden toeristen zijn de beste ambassadeurs voor het uitdragen van een warm, gastvrij en open Vlaanderen. Toerisme Vlaanderen behartigt de kwaliteit in dienstverlening van hotels, onthaal en gidsenwerking. De centrale doelstelling is het verbeteren van de klantentevredenheid met het oog op een hoger concurrentievermogen in Vlaanderen en Brussel.' Below this text are three image-based categories: 'Hotels' (a balcony with a 'HOTEL' sign), 'Onthaal' (a yellow tourist information kiosk), and 'Gidsenwerking' (a group of people in a public square). The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 21:04 on 1/06/2016.

Kwaliteit in Onthaal – waar staan we?

- 44 geëngageerde steden & gemeenten
- afstemming met Kunststeden, Limburg (TOL), West-Vlaanderen (Q-label) e.a. (taskforce & bilateraal)
- 100 items in de toolkit (cf. detail)
- 13 uitgevoerde [mystery visits](#)
- 4 steden met klantentevredenheidsenquête
- lerend netwerk

Toolkit Kwaliteit in Onthaal (mei 2016)

	instrumenten	inspiratie	feiten&cijfers	totaal
Content&Media	4	3	7	14
HR-beleid	4	-	2	6
Infrastructuur&Inrichting	4	10	-	14
Klantgerichte dienstverlening	10	11	7	28
MVO	3	2	-	5
Management	4	5	3	12
Marketing&Communicatie	3	8	10	21
totaal	32	39	29	100

Feiten & cijfers : interessante nieuwsbrieven

- www.frankwatching.com
- skift.com
- www.tnooz.com
- www.travelmedia.be
- www.travelnext.nl
- meer?

Mystery visiting - getuigenis



Shanti HUYNEN
Toerisme Voerstreek

Kwaliteit in Onthaal – to do

TVL

- Workshops
- Tools ontwikkelen
- Monitoring gebruik toolkit
- Getuigenissen
- Faciliteren netwerking
- Plaatsbezoeken

TOC

- Meten (zelfscan, MV, ev. enquêtes)
 - Toepassen
 - Verbetersuggesties
- zie deelnemingsvoorwaarden

PAUZE & FOTOMOMENT

15'

En daarna 'changez'!

Aan de slag met de toolkit – de “instrumenten”

toolkit onthaal



Aan de slag met de toolkit

- **Hoe belangrijk zijn deze rubrieken voor jullie werking vandaag ?**
1 2 3 Maak een rangschikking.
- **Welke instrumenten heb je al gebruikt ?**
✓ Vink ze aan.
- **Naar welke instrumenten ben je nieuwsgierig ?**
x Kruis ze aan.
- **Welke rubrieken/instrumenten mis je nog ?**
abc Vul ze aan.

MARKETING & COMMUNICATIE

- 27 Distributiesystemen voor toeristische folders**
Overzicht van enkele commerciële aanbieders van distributienetwerken en -systemen van toeristische folders en brochures.
- 28 Is je website klantgericht?**
In dit webartikel van Frankwatching (2016) leer je aan de hand van een stroomschema met 3 eenvoudige vragen of je website klantgericht is of wel toe is aan een opfrisbeurt.
- ...**
... List for Social Media Managers

Aan de slag (vervolg)

- **Welke rubrieken/instrumenten mis je nog ?**
Bespreek aan je tafel en schrijf post-its.

Rubriek

Beschrijving
tool

Rubriek

Beschrijving
tool

Conclusies



Vlaanderen
is toerisme

**Dank voor je aanwezigheid
en inbreng!**

**Tijd om het glas te heffen.
We hebben het verdiend!**



TOERISMEVLAANDEREN