

Presentatie case: Leen Chiau – Toerisme Aalst

AI-begeleiding: Sandy Osselaer – Toerisme Aalst

Verslagnemer: Anne Milkers – FARO

Deelnemers:

- Barbara Struys - Gidsenhumus
- Elke Breynaert - Lokaal Bestuur Geraardsbergen
- Els Crollet - DIVA
- Helga Gielen - Jonac
- Ingrid Dries - Molse Gidsenkring
- Kristin Van Cauteren - Gidsenpool "De Geuzen van Oud Beersel"
- Linda Hofman - Vlaams Parlement
- Marielle Lekens - Toerisme Beringen
- Mia Van Gorp-Daems - Molse gidsenkring
- Niek Janssen - Toerisme Lommel
- Peter Verplancke - Museum aan de IJzer
- Rita Stroobants - Museum Slag der Zilveren Helmen
- Tinka Lembrechts - vzw Kempens Landschap

Situatieschets Aalst (zie presentatie)

Een dag teambuilding (2018) vormt zowat de start van een traject dat gidsen van Aalst wil connecteren. Met elkaar, met de bewoners en ondernemers van Aalst en met een stukje Aalst waarmee ze zich graag identificeren. De gidsen wordt gevraagd om het verhaal over die favoriete plek in Aalst te vertellen. Deze verhalen brengen passie en unieke kennis van elke individuele gids boven de radar. De groep kan uit de verhalen putten om elementen in de eigen rondleidingen mee te nemen. Foto's op de website maken de passie van elke gids en de band met Aalst duidelijk.

Maandelijks zijn er wandelingen voor de bewoners in Aalst. Ondernemers krijgen de kans om kennis te maken met het activiteitenaanbod en een aantal blikvangers in Aalst. Op deze manier wordt de gemeenschap geïnformeerd en dus een geschikt aanspreekpunt waar de bezoeker terecht kan.

Vragen en interactie

Sleutels voor succes van zo'n traject zijn het feit dat de gidsen actief betrokken werden, dat ze een eigen inbreng hebben en dat er een open communicatie is. Weerstand tegen verjonging en vernieuwing blijft daardoor beperkt.

Alle gidsen hebben de basiscursus toeristisch gids afgerond. Voor specifieke tentoonstellingen is al eens met niet-gediplomeerde gidsen gewerkt. Het diploma is voor Toerisme Aalst minder belangrijk dan het feit dat de gidsen met passie en met kennis op een belevingsvolle manier over de stad kunnen spreken.

De gidsen worden opgevolgd en gecoacht door Toerisme Aalst. Het kan zelfs gebeuren dat een gediplomeerd gids niet weerhouden wordt.

Alle gidsen moeten de basisrondleiding kunnen geven, voor het overige worden hen geen thema's opgelegd.

Omdat de gidsen kunnen aangeven wat ze graag doen en waar ze goed in zijn, worden ze beter gematcht met de bezoekersgroep. De gids kan op maat werken. Een rondleiding over carnaval wordt bijvoorbeeld ingevuld door een bezoek aan de werkhallen waar de wagens (het hele jaar door) worden gebouwd.

Na elke rondleiding stuurt Toerisme Aalst per mail een evaluatieformulier naar de deelnemers (weinig vragen, zeer korte antwoorden) waarop gemiddeld 30% respons komt.

Gezinnen kunnen gebruik maken van een iPad waarmee ze op stap kunnen gaan.

DIVA Antwerpen geeft aan dat ze ook werken aan de betrokkenheid van andere ondernemers met hun plek. Voor de deur van het museum bevindt zich een taxistopplaats. De chauffeurs worden over de tentoonstellingen geïnformeerd, zodat zij ook een geschikt aanspreekpunt voor de bezoekers worden.