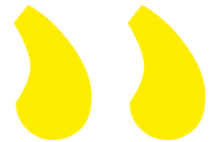




**CHRISTINE DEMEUNYNCK, GIDSOPLEIDER EN COACH VAN  
ORGANISATIES MET GIDSENWERKING:**

## MET KLEINE AANPASSINGEN GROTE VOORUITGANG BOEKEN



Christine Demeunynck is stadsgids in Gent en geeft bij het provinciaal centrum voor volwassenenonderwijs 'Het Perspectief' les aan kandidaat-gidsen en -reisleiders. Op vraag van Toerisme Vlaanderen begeleidde ze in de eerste fase van het project 'Kwaliteit in Gidsenwerking' een zevental organisaties. Haar taak bestond erin om de organisaties te helpen om de nieuw ontwikkelde instrumenten uit te testen en om met behulp van die instrumenten op zoek te gaan naar verbeterpunten. "Wat me vooral getroffen heeft, is dat elke organisatie zich bewust was van de noodzaak van een nieuwe strategie", stipt Christine Demeunynck aan. "Twee belangrijke factoren spelen daarin mee: er zijn nu meer actoren op de markt dan vroeger en de klanten hebben andere verwachtingen dan vroeger. Vanuit dat bewustzijn was er een grote bereidheid om met de nieuwe instrumenten aan de slag te gaan. De grootste uitdaging bestond erin om niet alleen de onthaalorganisaties maar ook de mensen die instaan voor de gidsbeurten te motiveren. Ik heb ondervonden dat het veel voordeel oplevert om beide partijen van in het begin bij het verbeterproces te betrekken zodat ze op een gezonde en respectvolle manier naar elkaar kunnen luisteren en samen kunnen uitzoeken welke veranderingen de meest relevante en dringende zijn."

Volgens Christine Demeunynck is de bezoekerscyclus een heel interessant instrument om af te toetsen of het aanbod voldoende rekening houdt met de kenmerken, wensen en verwachtingen van de klanten. "De bezoekerscyclus maakt duidelijk dat een gidsbeurt een onderdeel is van een veel ruimer proces en helpt gidsen en organisaties met een gidsenwerking om te benoemen wat goed loopt en wat beter kan. Dikwijls gaat het over kleine en eenvoudige dingen waarmee ze grote vooruitgang kunnen boeken. Een voorbeeld: als de toeristische dienst op zondag sluit om twaalf uur en er komen nog groepen om drie uur, bij wie kunnen deze groepen dan terecht als ze een vraag hebben? Je kan dat opvangen door op het reservatieformulier een noodnummer te vermelden. Een ander voorbeeld: als de baliemedewerkers bij elke reservatie dezelfde vragenlijst overlopen en alle antwoorden registreren, dan weten ze dat ze niets over het hoofd zien en dat hun collega's het dossier zonder problemen kunnen overnemen als ze afwezig zijn."

Hoe passen de andere instrumenten zoals de bezoekers- en gidsprofielen en de klantenbevraging in dit plaatje? Christine Demeunynck: "Ze laten toe om bepaalde aspecten van de bezoekerscyclus verder uit te diepen. Het is voor gidsen een must om rekening te houden met de doelgroep die voor hen staat. Door aan de hand van bezoekers- en gidsprofielen te gaan differentiëren, wordt de kans groter dat dit tijdens de gidsbeurt ook effectief gebeurt. Je kan natuurlijk maar zeker zijn dat je in je opzet geslaagd bent als je het aan je klant vraagt. Daarom is het ook nodig om de nodige aandacht te besteden aan de organisatie van de klantenfeedback. Als je een

bepaald gidsprofiel vooropstelt, dan moet je ook nagaan of dat profiel beantwoordt aan wat de klant wil. Zo kom je te weten of je het juiste gidsprofiel koppelt aan je klant, of je gidsen hun profiel juist inschatten en of je gidsen eventueel bijsturing nodig hebben om aan de door de klant gewenste profielen te voldoen.”

Welk advies wil Christine Demeunynck nog meegeven aan organisaties met een gidsenwerking die werk willen maken van kwaliteitsverbetering? “Doe deze oefening met het management of het bestuur en de gidsen samen. Zoek samen uit wat de markt vraagt en stem je strategie en verbeterproces daarop af. Denk samen na, verzamel en deel ideeën. Dat versterkt de cohesie en wekt collegialiteit op.”