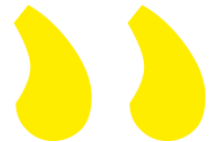




ELS HUBERT:

DE WORKSHOPS ZIJN EEN FANTASTISCH HULPMIDDEL BOMVOL INFORMATIE



In 2016 werd Antwerpen Averechts omgedoopt tot Expeditie De Stad. De organisatie – die gegidste rondleidingen rond architectuur en diversiteit in de stad Antwerpen organiseert – besloot om een andere richting in te slaan. Met een nieuwe naam en een volledig nieuwe strategie.

“Dat was meteen het uitgelezen moment om ook onze gidsenwerking onder handen te nemen”, vertelt Els Hubert, coördinator bij Expeditie De Stad. “De kwaliteit verhogen, hoe begin je daaraan? Ik heb toen de workshops rond Kwaliteit in Gidsenwerking gevolgd: een fantastisch hulpmiddel bomvol informatie. Ideaal voor een frisse start.”

STRUCTURELE VERBETERINGEN

Els werkt parttime als coördinator, net als haar collega Eva. Ze vullen elkaar goed aan en vormen samen de schakel tussen de gidsen en de bezoekers. Sinds Els de workshops gevolgd heeft, zet Expeditie De Stad elk jaar een thema in de kijker. “In 2017 hebben we gefocust op de klant. 2018 was het jaar van de gids. Toen hebben we samen met de gidsen een profiel opgesteld aan de hand van de competentiewaaier. In 2019 lag onze focus op de rondleidingen. En volgens mij zal 2020 nog steeds over de rondleidingen gaan (lacht).”

KLANTEN MOETEN ZICH GEHOORD VOELEN

“Tijdens ons eerste jaar als Expeditie De Stad hebben we sterk ingezet op de voorbereiding van de rondleidingen. De poster van de bezoekerscyclus van Toerisme Vlaanderen hangt bij ons aan de muur. Daarin staan alle stappen die de klant doorloopt, van begin tot einde. Als je een goed zicht hebt op het proces, kan je ook makkelijker verbeteringen aanbrengen. We hebben ondertussen stappen gezet zodat de klanten zich meer gezien en gehoord voelen: een vragenlijst bij de boeking om hen beter te leren kennen, een reminder per mail enkele dagen op voorhand en een feedbackformulier na elke rondleiding. Dat heeft de communicatie met onze bezoekers verbeterd.”

RONDLEIDINGEN VOOR EN DOOR GIDSEN

“Sinds dit jaar nemen we onze rondleidingen opnieuw onder de loep, om ze frisser en actueler te maken voor de bezoekers. Daar werken onze gidsen actief aan mee. In de workshops werd dat ook benadrukt: betrek je gidsen actief in het verhaal van je organisatie.”

“Wij nemen niet zomaar beslissingen op ons eentje. Ook als we nieuwe rondleidingen uitwerken, doen we dat samen met de gidsen. We doen momenteel een test waarbij de gidsen in verschillende groepen werken: een creatief kernteam dat met ideeën komt, een groep die de research doet en een feedbackgroep die suggesties aanreikt. Met al die input komen we tot een tour die van ons allemaal is. Door hen meer te betrekken bij het proces, laten we onze gidsen voelen hoe belangrijk ze zijn.”

PROBEER EENS EEN SOLLICITATIEVIDEO

“De meerwaarde van de workshops? Dat zijn de verhalen die je hoort van andere gidsenorganisaties. Daar krijg je veel inspiratie van. Je denkt samen na over een probleem en geeft zelf ook suggesties. Je krijgt zo ideeën waar je zelf nooit aan gedacht zou hebben. Ik kom altijd met een opgeladen gevoel thuis na de workshops.”

“Een heel waardevolle tip die ik heb opgepikt, was om mensen te laten solliciteren door ons een filmpje te sturen. Dat was ideaal, want wij zochten jonge mensen voor ons gidsenteam. Vorige zomer hebben we die oproep verstuurd en daar kwam heel wat reactie op. Ook van oudere mensen trouwens, die niet bang waren om iets nieuws te proberen of hulp te vragen aan hun kinderen. Zo hebben we er een nieuw groepje enthousiaste gidsen bijgekregen. Echt een heel tof idee!”

EMPATHISCHE MAAR DAADKRACHTIGE FEEDBACK

Wat de toekomst nog brengt voor Expeditie De Stad? Heel wat. Els zou bijvoorbeeld graag de evaluatie van hun gidsen verder uitwerken. “Die staat vandaag nog in zijn kinderschoenen. Terwijl we het heel belangrijk vinden om de gidsen feedback te geven. We zoeken een empathische, maar toch daadkrachtige manier om dat te doen. Als Toerisme Vlaanderen daar een workshop rond maakt, schrijf ik me als eerste in.”