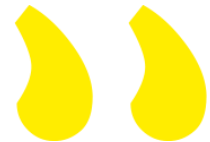




**JAKOB VAN POELE:**

## HET ENTHOUSIASME VAN DE GIDS, DAT BLIJFT BEZOEKERS BIJ



106 gidsen telt het team van KMDA, de Koninklijke Maatschappij voor Dierkunde Antwerpen, waaronder de Antwerpse ZOO en Planckendael vallen. Hun gedreven teamverantwoordelijke Jakob Van Poele nam vorig jaar het initiatief om een opleiding te organiseren voor nieuwe gidsen in beide parken. Jakob: “Onze gidsengroep begon uit te dunnen. Gek is dat niet, want de meeste van onze gidsen zijn oudere mensen die dit er als zelfstandige bijnemen. Het was dus tijd om nieuwe instroom aan te wakkeren.”

### INSTROOM VIA OPLEIDING

“We hebben al snel het plan opgevat om nieuwe gidsen te laten instromen via een opleiding. Daaraan konden kandidaten beginnen na twee schiftingsrondes: een eerste op basis van hun cv en motivatie, en een tweede na een kennismakingsgesprek. In de aanloop naar die opleiding heb ik deelgenomen aan de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking.”

“Mijn uitgangspunt was: we hebben al een goede gidsenwerking. Ik wilde vooral weten waarop we moesten letten bij de uitbouw van onze gidsenopleiding. Maar al na de eerste dag van de workshop bleek dat we met kleine veranderingen nog veel meer konden doen. Manieren om beter te luisteren naar onze gidsen, bijvoorbeeld. Of om onze gidsen beter in de kijker te zetten. Want zij zijn een cruciaal onderdeel van de werking van de ZOO en Planckendael.”

### COMPETENTIEGERICHT WERKEN

“De competentiewaaijer uit de toolkit Kwaliteit in Gidsenwerking bleek voor ons een heel nuttige houvast. We hebben in overleg met het management competentiekaarten gekozen die voor ons belangrijk waren. Zo konden we afdelen of de opleiding wel genoeg toegespitst was op de competenties die we wilden zien in onze gidsen.”

“Diezelfde competenties gebruik ik nu in mijn observaties. Vroeger kondigde ik op voorhand aan dat ik een rondleiding zou meevolgen in het kader van een ‘evaluatie’. Maar dat woord heeft een negatieve lading. Mensen waren al op voorhand zenuwachtig of gingen extra studeren voor de rondleiding waar ik bij zou zijn. Dan is er niets spontaan meer aan. Vandaag kom ik dus onaangekondigd mee voor een observatie. Achteraf hebben we een gesprek. Een echte dialoog, dat is iets heel anders dan zo’n eenzijdige evaluatie.”

### ENTHOUSIASTE AMBASSADEURS

“Sinds een tijdje valt onze gidsenwerking niet meer onder het luik ‘Educatie’, maar onder ‘Guest Services’, de klantendienst zeg maar. Logisch, want onze gidsen zijn echt onze ambassadeurs. Zij brengen de meeste tijd door met onze bezoekers en vertolken ons verhaal. En dat verhaal willen we laten vertellen door enthousiaste mensen die zich gelukkig voelen in hun rol. Als zij oprecht plezier uitstralen, dan gaan bezoekers met een positief gevoel naar huis en komen ze graag nog eens terug. En daar gaat het uiteindelijk om.”

“Wat denk je dat bezoekers zich achteraf herinneren van een rondleiding? Ze merken het niet als je een stuk informatie vergeten bent. Wat wél een indruk nalaat, is het enthousiasme van de gids. Als iedereen exact dezelfde rondleiding geeft, netjes volgens het boekje, dan is het overal even saai.”

### INSPELEN OP ONZE BEZOEKERS

“Een van de dingen die ik nog aan het ontwikkelen ben, is een systeem om gidsen op voorhand wat meer informatie te geven over de groep. Niet alleen met hoeveel ze zijn en hoe oud de deelnemers zijn, maar bijvoorbeeld ook uit welke school ze komen. Een groep studenten snit en naald heeft andere interesses dan een groep uit de koksschool. Als je daarop inspeelt, hebben die bezoekers het gevoel dat de rondleiding voor hen op maat gemaakt is. Ik wil dus een manier bedenken om bij de registratie van een rondleiding al wat meer info te vragen voor de gids, zonder dat de bezoeker daarbij een heel enquêteformulier moet invullen. De bezoekerscyclus van een rondleiding uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen zal daarbij zeker van pas komen.”

### LUISTER NAAR JE GIDSEN

“Mijn belangrijkste tip voor collega-organisaties? Maak er een punt van om te luisteren naar je gidsen. Onze gidsen weten dat ze altijd kunnen zeggen wat er op hun lever ligt. En dat ik zal proberen er iets aan te doen, ook al is dat in een grote organisatie zoals KMDA niet altijd evident. Ik wil echt weten wat voor hen belangrijk is, hoe ze zichzelf verder zien evolueren en wat hen gelukkig maakt in hun werk. Want een blijde gidsenploeg, die kan je alles vragen.”