



**RACHELLE THIJS:**

## BILZEN GAAT VOOR NIEUWE GIDSEN EN MEER BELEVING



In 1988 richtte de stad Bilzen haar gidsenbond op. Vandaag staat er een ervaren ploeg die de regio kent als haar achtertuin – van de Demer tot Haspengouw. “We willen die rijke kennis graag overdragen aan jonge gidsen”, vertelt Rachelle Thijs, administratief medewerker en verantwoordelijke voor de gidsenwerking bij toerisme Bilzen. “Maar hoe? Met die vraag startte ik de workshops rond Kwaliteit in Gidsenwerking bij Toerisme Vlaanderen.”

Momenteel zijn er 7 à 8 doorgewinterde gidsen actief bij toerisme Bilzen. Door meer jonge mensen aan te trekken wil de stad inzetten op beleving.

### OP ZOEK NAAR EEN NIEUWE GENERATIE GIDSEN

Rachelle: “Het viel me meteen op dat de groep deelnemers Kwaliteit in Gidsenwerking erg divers was. Janien Prummel leidde als coach de workshops in goede banen. En dat doet ze doeltreffend. Ze zette ons meteen aan het denken. We werkten in groep een aantal opdrachten uit met de instrumenten uit de toolkit ‘Kwaliteit in Gidsenwerking’. We gingen bijvoorbeeld aan de slag met de competentiewaaier en leerden een missie en visie opstellen. Na elke oefening bespraken we de resultaten in detail.”

De workshops waren een eyeopener voor Rachelle: “Ik ontdekte dat kwaliteit al start bij de voorbereiding, het plannen en het boeken van rondleidingen. Ik leerde ook dat je veel aandacht moet besteden aan nazorg. We waren wel met die zaken bezig in Bilzen, maar niet zo bewust. Ik keerde terug met meer inspiratie en tal van nieuwe mogelijkheden.”

### BILZEN, BIESONDER BOEIEND

Er is de laatste jaren veel veranderd in Bilzen. Vroeger werd er zelden gewerkt aan de kwaliteit van de gidsenwerking. “We waren toen al tevreden dat we gediplomeerde gidsen hadden en dat we aan elke boeking een gids konden koppelen”, zegt Rachelle. “Dat was een hele prestatie. Vandaag leggen we de lat een stuk hoger.”

Dankzij de communicatiedienst zijn ‘Bilzen, biesonder boeiend’ en ‘Bilzen, groots in kleine dingen’ ondertussen bekende slogans. De stad wil het gewone als bijzonder zien. Het verschil maken in kleine dingen. “En dat nemen we mee in ons programma. We gaan voor service tot in de details, klantvriendelijkheid en vakmanschap.”

## AAN DE SLAG MET DE TOOLKIT

“Na de workshops gingen we aan de slag met de toolkit van Toerisme Vlaanderen”, vertelt Rachelle. “Krijgen we nu een reservatie binnen? Dan creëren we een ‘persona’. Dat is een schets van de bezoekers, bedoeld om beter in te spelen op de aard en de verwachtingen van de groep. Zo’n persona brengt de doelgroep voor de gids tot leven. En vormt zo de basis voor een sterke rondleiding.”

Ook de gidsenploeg kreeg een gezicht. In de toeristische brochure vind je de gezichten van onze gidsen. De bedoeling is deze volgend jaar ook op onze website te plaatsen. Op de website van de stad vind je nu foto’s van alle gidsen met wat achtergrondinformatie.

“We werkten ook de opvolging beter uit. Binnenkort krijgt de groep bij elke reservatie een mail waarin we bezoekers een aangename dag toewensen en nog wat concrete details meegeven. De dag erna krijgen ze een evaluatieformulier in hun mailbox. Zo weten wij en onze gidsen of we op de goede weg zijn.”

“Verder organiseren we nu elke woensdag een avondwandeling. De gidsen snijden dan een bepaald thema aan en worden hierbij geëvalueerd aan de hand van een checklist.”

## OOK LOCALS MOGEN GIDSEN

De gidsen gingen ondertussen zelf op zoek naar nieuw bloed. Bij de tentoonstelling ‘1.000 jaar Loon’ vonden ze een drietal geïnteresseerden. Vroeger moesten kandidaten een opleiding succesvol beëindigen om te mogen gidsen. Nu kunnen mensen met voldoende ervaring ook zonder diploma aansluiten bij de gidsenploeg.

Rachelle: “Zo maakten we een onderscheid tussen de gediplomeerde gidsen en locals. Voor die laatste categorie zullen we een profiel opstellen met hulp van de competentiewaaijer uit de toolkit.”

## BILZEN GAAT 100 PROCENT VOOR BELEVING

Toerisme Bilzen werkte sinds Rachelle deelnam aan de workshops ook aan een duidelijke missie en visie. “We focussen vooral op beleving”, legt ze uit. “Zo kan je verschillende routes verkennen met een groene golfwagen en werken we samen met partners zoals Railbike, City Golf en lokale bedrijven zoals aspergekwekerijen en fruittelers. In de bloesemperiode organiseerden een kinderwandeling, waarbij een lokale schrijver zijn pen bovenhaalde en een streepje muziek speelde. We denken er ook aan om met een van onze gidsen die ook regisseur is Bilzen voor te stellen aan de hand van een video. Wanneer deze missie en visie ook door het stadsbestuur wordt goedgekeurd, gaat toerisme Bilzen 100 procent voor meer beleving”, besluit Rachelle.