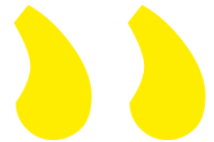




THOMAS BUYS:

EEN RONDLEIDING BEGINT BIJ IEMAND DIE DROOMT.



Thomas Buys werkt al acht jaar bij Visit Lier, de toeristische dienst van de stad. Samen met Argus, de vereniging voor Lierse stadsgidsen, organiseert hij themawandelingen. De twee organisaties wilden hun samenwerken versterken. Daarom stelde hij voor de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking van Toerisme Vlaanderen te volgen.

Zelf gidst Thomas ook. Hij staat dus aan beide kanten van het verhaal. “We kozen voor de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking omdat we een sterke brug wilden bouwen tussen Visit Lier en Argus”, vertelt hij. “Samen met Argus schetsten we het competentieprofiel van onze ideale gids, op basis van onze missie en visie.”

BRUGGEN BOUWEN

In 2018 werd het stadsmuseum van Lier vernieuwd. Daarin zagen Thomas en zijn collega's een kans om nog beter samen te werken met hun gidsen. “Ik botste toevallig op de workshops van Toerisme Vlaanderen”, zegt Thomas. “Toen heb ik de klik gemaakt: we moeten meer samenwerken met onze partners. Zodat zij ook hun input kunnen geven – voor de inhoud maar bijvoorbeeld ook voor ons drukwerk.”

Toch waren er ook struikelblokken. “Aanvankelijk liep niet iedereen bij Argus en Visit Lier warm voor een nieuwe aanpak”, vertelt Thomas. “Maar vandaag staan alle neuzen in dezelfde richting – mede dankzij de workshops van Toerisme Vlaanderen. Onze manier van werken is nu veel opener.”

HET START BIJ EEN DROOM, MAAR DAAR STOPT HET NIET

Thomas stak veel op van de workshop: “Een rondleiding draait niet om iemand die belt en wij die een gids inplannen. Het begint bij iemand die droomt. Daarna gaat die persoon op zoek en stoot hij op je aanbod. En dan pas reserveert hij. Elke stap in het proces is belangrijk en moet zo eenvoudig mogelijk zijn.”

“Na de rondleiding moet je ook nagaan of alles goed verlopen is. We kregen een les over good en bad practices. Hoe ziet de perfecte rondleiding eruit? En waar loopt het fout? Daar hebben we veel uit geleerd, ook van elkaar. We waren tijdens de workshops met een 10-tal mensen. Met uiteenlopende invalshoeken en profielen, uit verschillende steden. Razend interessant.”

“Op het einde van het traject moesten we een plan maken. Voor mij was ons evaluatieproces een doorn in het oog. Dat gebeurde per mail met een pdf-bijlage. Terwijl ons doelpubliek vooral uit oudere mensen bestaat. Dat moest eenvoudiger. En daar zijn we nu volop mee bezig.”

DE TOOLKIT: BOORDEVOL INSPIRATIE

Thomas en zijn collega's maken goed gebruik van de toolkit Kwaliteit in Gidsenwerking van Toerisme Vlaanderen. "De website rond gidsenkwiteit omvat een bom aan informatie", vindt Thomas.

De toolkit bevat een competentiewaaier met kaarten. Op de 42 kaarten staan allerlei belangrijke competenties voor gidsen. "Dat is zeker een aanrader", vertelt Thomas. "De kaarten zijn erg handig als je een eigenschap moet verduidelijken of voorbeelden zoekt. Ze beschrijven enkele relevante competenties."

INTERACTIEVE BELEVENIS OP MAAT

"Wat ik vooral heb geleerd, is het belang van interactief gidsen. Probeer zoveel mogelijk te weten te komen over de groep en speel daarop in. Zo stem je de rondleiding af op de doelgroep. Dat begint al bij de boeking. Als klanten online boeken, hebben ze natuurlijk hun keuze gemaakt. Maar als ze bellen of langskomen, polsen we naar hun verwachtingen. Ik neem dan graag de brochure erbij en stel dingen voor. Als wij precies weten wat de klanten willen, leveren onze gidsen beter werk."

Visit Lier ontwikkelde een nieuwe methodiek voor stadsrondleidingen. "We weten waarop we moeten letten: mensen niet overladen met informatie, maar een dialoog aangaan", vertelt Thomas. "We richten nu onze pijlen op het museum. Een rondleiding in het museum zou op dezelfde manier moeten gebeuren als op straat. We hopen dat de aangeleerde methodiek uiteindelijk overal toegepast zal worden."

OP HET JUISTE SPOOR

De toekomst van de gidsenwerking in Lier ziet er rooskleurig uit. Er is binnenkort een nieuw overleg gepland tussen Visit Lier en Argus. "Wij blijven waken over de kwaliteit van de gidsenwerking", zegt Thomas. "Tijdens de workshops kreeg ik enorm veel tools aangereikt. Ik heb bijvoorbeeld inzicht in de succesfactoren van een geslaagde rondleiding: interactie, stemgebruik, dynamiek, ... Er is nog wat puzzelwerk, maar we zitten op het juiste spoor."