

TOERISMEVLAANDEREN

GETUIGENIS Toerisme Diest

“Mystery visit is een nuttige evaluatie voor elk teamlid”

Thea Henderix

Thea Henderix staat aan het hoofd van het toeristisch infokantoor van Diest, bekend als historische stad in het groen met een begijnhof, citadel en stadswallen. “Wij zijn fan van mystery visits,” begint Thea, “want het is goed om te weten hoe de klant de dienstverlening ervaart. Van sommige gebreken ben je je zelf immers niet bewust. Een mystery visit kan de pijnpunten blootleggen. En daar leer je pas uit. Wij hebben zeker niet extra ons best gedaan, omdat we wisten dat er een mystery guest zou komen. Daarvoor was het trouwens veel te druk in die periode. We zijn gewoon onszelf geweest. Misschien blijkt uit deze evaluatie dat we ook stressbestendig zijn?”

Het infokantoor werd in het algemeen positief beoordeeld door de mystery guest. Er waren volgens Thea verrassend weinig pijnpunten. “Aan een viertal minpuntjes willen we gaan werken, want kritiek moet je aangrijpen als een stimulans om te verbeteren. We hebben het rapport al kort besproken tijdens de lunch en vanaf het najaar schieten we in actie. Gelukkig heb ik een zeer goed team en heb ik het gevoel dat we ook de minder positieve opmerkingen open en in alle eerlijkheid met elkaar kunnen bespreken. In die zin is zo’n extern rapport een meerwaarde. Net omdat het niet het diensthoofd is dat kritiek geeft op het functioneren. De medewerkers worden geconfronteerd met de visie van de klant, niet met de visie van hun overste.”



“Zo vond de mystery guest bijvoorbeeld dat hij af en toe een te beknopt antwoord kreeg op zijn vraag”, gaat Thea verder. “Of hij kreeg geen antwoord op een vraag naar informatie over een activiteit in een andere stad. Als ik mijn collega’s hiermee confronteer, dan zie ik soms een flits van herkenning. Zo iets als ‘ah, ziet de toerist dat op die manier?’ Onder meer daarom zou ik het goed vinden om de mystery visit te herhalen als er nieuwe medewerkers zijn bijgekomen. Zo krijgen zij een beter beeld van hoe ze overkomen bij de klant.”

Thea is opgetogen met de positieve scores voor de vriendelijkheid van het personeel en voor de brochures die ter beschikking zijn in het infokantoor. “Aan alle collega’s elders die betrokken zijn bij hun dienst en de dienstverlening willen verbeteren, kan ik een mystery visit ten zeerste aanbevelen. De evaluatie is objectief omdat ze door een externe wordt uitgevoerd en houdt je in zekere zin een spiegel

voor. In het voorjaar volgt bij ons nog een tweede mystery visit. Zo kunnen we controleren of we verbeterd zijn”, legt Thea uit. “Anders is het te vrijblijvend.”

”Een mystery visit aanvragen bij Toerisme Vlaanderen kan heel makkelijk online. “Alles wordt prima geregeld en je krijgt snel bevestiging”, aldus Thea. “En achteraf ontvang je een lijvig en zeer gedetailleerd rapport. De situaties die de mystery guest ter plaatse heeft meegemaakt, zijn duidelijk omschreven, zodat ze meteen herkenbaar zijn. De prijs vind ik billijk, maar elk jaar een mystery visit laten plaatsvinden, vind ik overdreven. Als er echt veel zou schorten aan de dienstverlening of de werking, is het misschien wel nodig om het jaarlijks te doen. Voor ons lijkt eenmaal in drie, vier jaar ideaal.”
