

TOERISMEVLAANDEREN

GETUIGENIS Toerisme Hasselt

“Mystery visit motiveert om daadwerkelijk dingen te veranderen”

Katleen Bosmans



Het toeristisch infokantoor van Hasselt is gevestigd in een modern gebouw in een smal straatje in het stadscentrum. Zowel Hasselaren als binnen- en buitenlandse bezoekers komen er langs voor toeristische informatie. Katleen Bosmans leidt de dienst waar in totaal twaalf mensen werken. “Het is altijd leerrijk als je reacties krijgt op je werking, maar dat de mystery visit zo’n grondig en gedetailleerd onderzoek zou zijn, had ik niet verwacht”, vertelt ze. “Ik vind het vooral positief dat er een aantal zaken naar boven zijn gekomen waaraan we zelf al gedacht hadden. En nu dus door een externe partij worden bevestigd. Dat geeft een extra stimulans om zaken te veranderen.”

Hoewel het personeel erg sympathiek en hulpvaardig overkwam, vond de mystery guest toch dat hij als klant grondiger moest bevraagd worden. Katleen gaat akkoord: “We hebben nog te veel de mentaliteit van ‘ik antwoord op de vraag en klaar’. Terwijl je de klant beter helpt als je extra vragen stelt. Zo kan je ook meer gericht activiteiten of bezoeken aanbevelen. Het staat momenteel

op onze najaarsplanning om een leidraad op te stellen voor de omgang met klanten. Wat vragen we hen? Welke producten bieden we hen aan? Met het personeel plannen we daar intervisie en casusbesprekingen rond. Hoewel we dit al langer van zin waren, komt het deels door de mystery visit dat we het nu ook echt doen. Iets anders, maar het sluit hierbij aan, is dat we onze eigen producten blijkbaar niet sterk genoeg verkopen. Daar hebben we meteen iets aan gedaan. De brochures over de betalende wandelingen staan nu veel zichtbaarder uitgestald. Ze lagen in een gesloten kast achter de balie, en daar vallen ze natuurlijk niet op.”

“Het rapport dat je ontvangt van Toerisme Vlaanderen is uitgebreid en overzichtelijk”, aldus Katleen. “Er staan een aantal scores in. Die zijn oké, maar wat ik toch vooral nuttig vind zijn de opmerkingen erbij. Dan denk ik bijvoorbeeld aan de punten in verband met onze locatie en infrastructuur. Mensen zeggen dat ze de weg naar ons infopunt niet altijd makkelijk vinden. Het viel ook de mystery guest op. Zelf blijven we het een beetje vreemd vinden; je kan echt niet naast het gebouw kijken. Blijkbaar verwachten mensen dat een infokantoor in een antiek gebouw op het marktplein is gevestigd? Of ligt het misschien aan de bewegwijzering? De stad Hasselt is die trouwens aan het aanpassen. Wat de binneninrichting betreft, liggen onze plannen voor de herinrichting van de balie in de lijn van de opmerkingen van de mystery guest. De grote lege ruimte in het midden desoriënteert de mensen teveel en de info over de stad Hasselt moet primeren boven de streekinfo. In samenwerking met de afdeling architectuur van de Universiteit Hasselt voeren we momenteel een onderzoek dat we als basis willen gebruiken voor de herinrichting.”

Katleen vindt dat mystery visits meerdere keren per jaar moeten gebeuren. “Hoe vaker je ze herhaalt, hoe beter het beeld dat je op de werking zal krijgen. Eén visit is altijd maar een momentopname. Vier keer per jaar lijkt me goed. Dan blijf je alert. De aanvraagprocedure verloopt bovendien vlot en geeft nauwelijks extra werk.”