

1. CONTACTPERSOON

Meestal is er één persoon die het zoeken naar en boeken van de rondleiding op zich neemt. Deze contactpersoon komt in aanraking met diverse aspecten van de werking. Zowel tijdens de eerste fases van de bezoekerscyclus zoals de website, een medewerker aan de balie of telefoon, het reserveringssysteem als voor en tijdens de rondleiding.

De contactpersoon is een hele belangrijke schakel in het afstemmingsproces. De medewerker die de reservaties op zich neemt (via formulier, mail of telefonisch) en de gids krijgen te maken met de kenmerken van deze persoon en zijn relatie met de groep. Als de afstemming tussen de verschillende fases niet goed verloopt dan is de contactpersoon de eerste die het merkt. Hij/zij is voor de gids een belangrijke schakel naar de groep.

INTERN OF EXTERN

In hoeverre maakt de contactpersoon deel uit van de groep of staat deze erbuiten? Een contactpersoon die deel uit maakt van de groep, een familielid bijvoorbeeld heeft een grotere persoonlijke betrokkenheid en meer kennis over de groep. Een externe relatie die voor een groep iets boekt zal minder specifieke kennis over de groep hebben.

Deze relatie heeft effect op de groepsdynamiek. Een familielid heeft een ander effect op de groep dan een contactpersoon die de groep nauwelijks kent.

HIËRARCHISCHE RELATIE T.O.V. DE GROEP

Hoe hiërarchisch is de relatie van de contactpersoon met de groep. Is het een vriend, een collega, een voorzitter, een directeur?

De hiërarchische relatie wordt gekenmerkt door maatschappelijke posities en/of werkverhoudingen. Ze creëren meer afstand en soms onveiligheid binnen een groep.

BESLISSINGSMANDAAT

Heeft de contactpersoon het mandaat/de bevoegdheid te beslissen over de prijs, de duur, het programma zelf? Mag deze persoon beslissen over de inhoud en aanpassingen voorstellen? Of moet er met de groep overlegd worden en wordt er gezamenlijk een beslissing genomen. De contactpersoon met een hoog beslissingsmandaat voelt zich vaak erg verantwoordelijk voor de keuzes die zijn gemaakt.

De groep zelf weet niet altijd wat de diverse afspraken zijn en hoe het programma precies verloopt.

2. SAMENSTELLING VAN DE GROEP

Deze kenmerken gaan in op aspecten die de groep als geheel kenmerken. Kennis over deze kenmerken beïnvloeden het niveau, de aanpak en groepsdynamiek van de rondleiding.

GROOTTE

De meeste organisaties met gidsenwerking hebben duidelijke afspraken over de grootte van de groep per gids. Een te grote groep (meer dan 20) heeft impact op verstaanbaarheid, positionering, contact met de groep etc. Mocht de gids met een te grote groep moeten werken dat moet deze daar op voorbereid zijn.

LEEFTIJD

Vaak is een leeftijd af te leiden uit de naam of het type groep maar niet altijd. Een gids kan daardoor soms voor onverwachte situaties komen te staan. Een juiste inschatting van de leeftijd geeft de gids de gelegenheid om zijn inhoud en taalgebruik af te stemmen.

HOMOGEEN OF GEMENGD QUA LEEFTIJD

Het is voor een gids belangrijk om te weten of er grote leeftijdsverschillen zitten in de groep bijvoorbeeld oma's en kleinkinderen.

Drie verschillende generaties hebben verschillende kennisniveau, ervaringen en leefwerelden en vragen een andere aanpak.

ONDERWIJS

Voor het onderwijs is het leerjaar van belang. Naast de leeftijd zegt dit iets over het kennis en taalniveau. Ook het type school kan aanwijzingen geven die voor de gids van belang zijn.

VERHOUDING MANNEN EN VROUWEN

Een volledige mannengroep of vrouwengroep of fifty/fifty? De verhouding mannen en vrouwen zijn van invloed op de inhoudelijke accenten, anekdotes, voorbeelden die de gids legt in een rondleiding.

HECHTHEID

De gids heeft te maken met de eigen dynamiek van de groep. Deze dynamiek wordt voor een belangrijk deel bepaald door de hechtheid van de groep. Is het een familie en kennen de groepsleden elkaar door en door of is de groep voor deze gelegenheid samengesteld. Een groep dat elkaar kent is meer op het gemak met elkaar en zal sneller overgaan tot interactie. Een groep dat voor de gelegenheid is samengesteld voelt zich onveiliger t.o.v. elkaar, is meer afwachtend. De gids zal meer moeten investeren in het creëren van een groepsfeer.

Nationaliteit: Kennis van de nationaliteit geeft veel sleutels en kansen voor de gids om inhoudelijke linken te leggen.

wel of niet homogeen: diverse nationaliteiten door elkaar heen.

taal /taalniveau: als een rondleiding in het Engels (of een ander taal) moet worden gegeven wil dat nog niet automatisch zeggen dat de groep native speakers zijn. Het komt voor dat het taalniveau erg laag is en de gids zijn woordgebruik sterk moet aanpassen. Dus een nauwkeurige kennis over het taalniveau is van groot van belang.

SPECIFIEKE KENMERKEN

Wat typeert deze specifieke groep nog meer? Is moeder jarig, wil de voorzitter nog een woordje zeggen of zijn er een paar deelnemers die met een rollator komen?

Door deze extra informatie op voorhand te krijgen kan de gids daarin zijn rondleiding rekening mee houden. Een verrassing voor moeder inplannen, tijd inlassen voor het praatje of de route aanpassen i.v.m. het comfort van de groep.



3. MOTIVATIE

Motivatie heeft te maken met alles wat mensen tot handelen beweegt. Wat motiveert deze specifieke groep om een rondleiding te nemen? De diverse motivaties hebben invloed op de interne sfeer en de inzet van de groep daarnaast beïnvloedt het ook wat de groep inhoudelijk uit de rondleiding wil halen.

GELEGENHEID/AANLEIDING

Is de aanleiding voor de rondleiding een bedrijfsuitje, een schooluitstap, een teambuilding, een familiefeest, een culturele uitstap?

De gelegenheid geeft richting aan de sfeer, de verwachtingen van de groep. Hebben ze er zin in of staan ze er omdat ze moeten. Als de gids deze informatie voor de start van de rondleiding heeft dan kan hij/zij daar beter op inspelen bij de inleiding.

SOCIAAL/INDIVIDUEEL

Ligt de motivatie in het samenzijn of samen iets ondernemen met deze groep? Ik wil vooral graag een gezellige tijd met mijn vrienden hebben. Of is de motivatie eerder individueel gestuurd. Ik kom met deze groep mee om iets bij te leren, de groep is voor mij minder belangrijk. Bij een meer sociaal gerichte motivatie zal de aanpak van de gids ook meer op het samenzijn gericht zijn.

VERPLICHT/VRIJWILLIG

Een schooluitstap is veelal verplicht en ook een teambuilding is meestal niet vrijwillig. Groepen die vanuit een verplichtende motivatie komen zijn soms wat negatief of in de weerstand. De gids moet iets harder werken aan de overtuiging dat het best een aardige tijd gaat worden. Individuen of groepen die vrijwillig komen hoef je niet meer te overtuigen van de waarde van de rondleiding.

4. OMGANG MET PROGRAMMA

De contactpersoon en/of de groep kiest voor een type rondleiding uit het aanbod of heeft specifieke wensen met aangepaste inhoudelijke accenten. De inhoudelijke doelen en methodische verwachtingen verschillen per groep.

VERWACHTINGEN

Groepen verschillen sterk in de verwachtingen die ze op voorhand hebben van de rondleiding. Sommige groepen weten niet zo goed wat ze willen. Ze hebben genoeg aan het thema of de omschrijving van het programma en zien wel wat er gebeurt. Anderen hebben een duidelijke visie en zullen doorvragen of het programma wel aan hun verwachtingen beantwoordt. Soms willen ze eigen inhoudelijke accenten leggen of specifieke kennis naar voren laten komen. Dit verschil in inhoudelijke verwachting bepaalt heel erg het op maat werken van de medewerker bij reservatie en de gids.

(SPECIALE) VERWACHTINGEN AANPAK

Soms wordt een rondleiding of tour gekozen om de specifieke aanpak (proeverijen, winkels bezoeken, verhalen vertellen) mensen hebben daar dan hele duidelijke verwachtingen rond.

KENNIS EN/OF VAARDIGHEDEN VERRUIMEN

Een belangrijk doel voor veel groepen is om hun kennis en/of vaardigheden te verruimen. De meeste groepen willen graag iets leren maar de mate waarin verschilt wel heel sterk per groep.

INHOUDELIJKE FOCUS

De mate van leren of kennis willen opdoen in een rondleiding heeft vaak een relatie met de inhoudelijke focus. Wil de groep vooral een globale, algemene indruk of wil de groep zeer specifieke informatie. Dit bepaald in grote mate de inhoudelijke accenten die een gids legt.

Plezier en/of ontspanning: er zal bijna geen enkele groep zijn die vindt dat een goede sfeer en plezier niet belangrijk zijn in een rondleiding. Maar het verschil zit wel in de mate waarin. Het 'het moet vooral gezellig zijn' geeft de gids wat meer ruimte voor een speelse aanpak.

ONDERWIJS

Leerplannen en eindtermen spelen voor leerkrachten mee in hun keuze. Men gaat in aansluiting op een lesonderwerp of thema. Hierop aansluiten en linken leggen naar de klas zijn een meerwaarde voor de rondleiding.

5. VERTROUWDHEID MET

De volgende aspecten peilen naar de vertrouwdheid van de groep met enkele inhoudelijke aspecten. Kennis over deze vertrouwdheid helpt de gids om zijn niveau en taal af te stemmen op de groep. Vaak wordt er teveel uitgegaan van vooronderstellingen waardoor de gids pas op een te laat moment erachter komt dat men niets weet van de Middeleeuwen of het katholicisme of geen naakte mensen mag zien....Veel gidsen 'lossen het dan wel weer op' maar hadden een kwaliteitsvolle afgestemde rondleiding gegeven als ze beter waren voorbereid.

LOCATIE / REGIO

Is er voeling/bekendheid in de groep met de stad of regio of is het allemaal helemaal nieuw? Pas op voor vooronderstellingen. Een groep Engelsen kan al eens eerder in de deze stad zijn geweest en een groep West Vlamingen nog nooit.

ONDERWERP / THEMA

Heeft de groep enige achtergrond over het onderwerp of het thema? Van welke basiskennis kan uitgegaan worden? Is het thema helemaal nieuw voor deze groep? Of zijn het kenners? Aansluiten bij de voorkennis van de groep is een belangrijke voorwaarde om niet over de hoofden van de groep heen te vertellen. Door het leggen van linken met bestaande kennis wordt iets onbekends betekenisvol gemaakt.

HET CULTURELE REFERENTIEKADER

Dat culturele referentiekader slaat op zowel symbolen, religie, geschiedenis en gewoontes....Het is een kader dat ons helpt om tekens en symbolen, gewoontes, gedragingen etc te lezen. Dat referentiekader kan per land of cultuur verschillen maar ook binnen het zelfde land zijn er diverse culturele referentiekaders. Van een groep Japanners verwacht je misschien dat ze niet zo vertrouwd zijn met de katholieke tradities. Maar ook bij een groep uit België kan het goed zijn omdat na te vragen. Het zal de inhoudelijke keuzes van de gids langs kerken en kathedralen in belangrijke mate mee bepalen.

INTERCULTURELE GEVOELIGHEDEN

De culturele kaders kunnen ook gevoeligheden met zich mee brengen. Wel of niet iets mogen eten, symbolen of houdingen die gevoeligheden kunnen oproepen. Het is gastvrij en attent om rekening te houden met gevoeligheden en zo geen gene of ongemak teweeg te brengen.

6. FLEXIBILITEIT

MOBILITEIT

Hoe flexibel is de groep t.a.v. het zich verplaatsen zowel tijdens de rondleiding als ervoor en erna? Hebben ze eigen vervoer, willen ze lang stappen? Sommige groepen vinden het niet erg om zich na de rondleiding nog met het openbaar te moeten verplaatsen naar een restaurant bijvoorbeeld.

TIMING

Hoe flexibel is de groep t.a.v. de timing? Sommige groepen hebben een zeer strakke timing waar niet overheen gegaan mag worden.
Dit bepaald enorm het ritme en de mogelijkheden van de rondleiding en de keuzes die de gids moet maken.