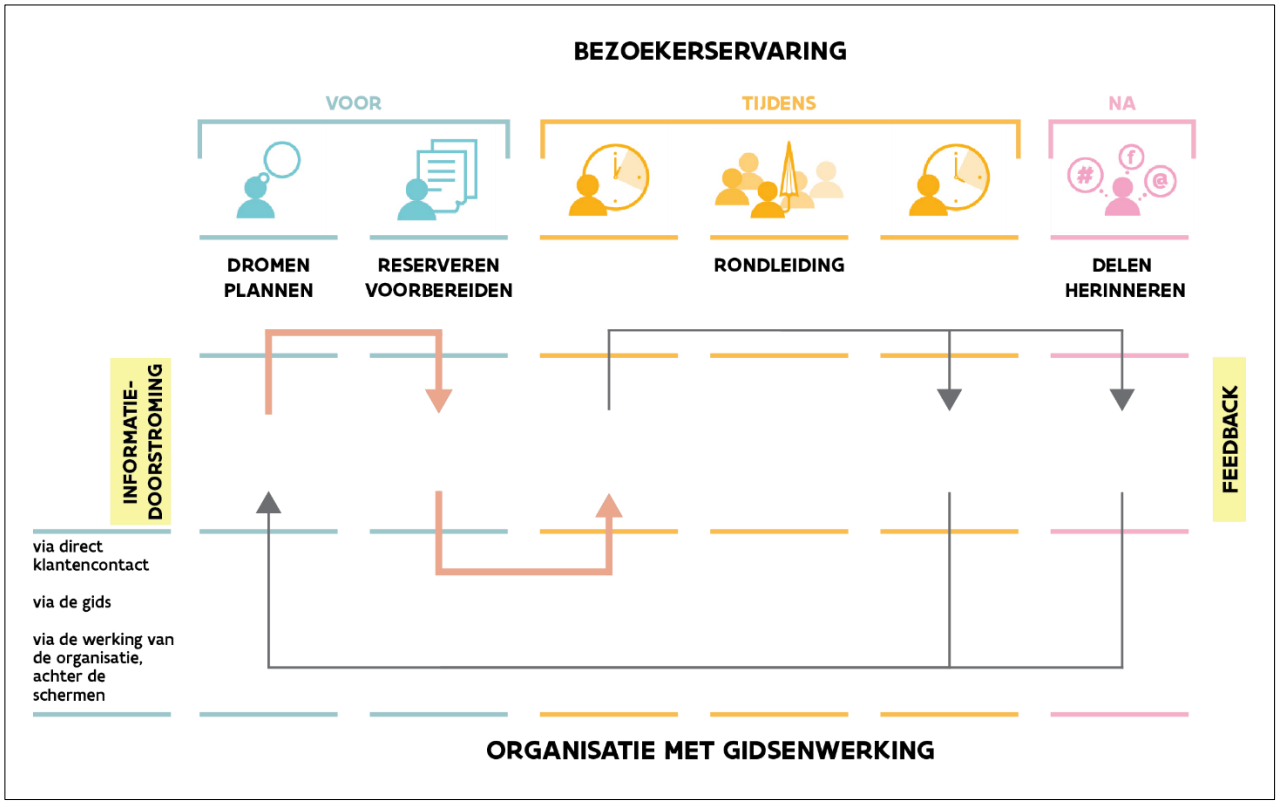
TEKST

TIPS VOOR INFORMATIEDOORSTROMING NAAR DE GIDS



Het is belangrijk dat de verschillende betrokkenen (in de eerste plaats de reservatiemedewerkers en de gidsen) de afstemming op de klant als een gezamenlijke verantwoordelijkheid zien. We overlopen een paar mogelijke stappen en hulpmiddelen om dit te bewerkstelligen.

Creëer een overlegmoment rond het thema informatiedoorstroming tussen de organisatie, de reservatiemedewerkers en de gidsen.

- Bespreek de diverse kenmerken op de 'checklijst kenmerken klantgroep' (instrument A1).
- Laat de gidsen overleggen welke informatie ze minstens nodig hebben om hun rondleidingen af te kunnen stemmen op de groep.
- Minimale informatie kan bijvoorbeeld zijn: de taal, de leeftijd (+ homogeniteit) en de aanleiding om de rondleiding te boeken.
- Laat de gidsen vervolgens overleggen welke informatie zij wenselijk vinden voor een goede afstemming.
- Wenselijke informatie kan bijvoorbeeld zijn: de minimale informatie aangevuld met de speciale kenmerken van de groep en de voorkennis over het thema en/of de plaats.

- Heb je als organisatie de ambitie om een hoge kwaliteit en afstemming te realiseren, dan kan je gezamenlijk formuleren over welke informatie een gids in ideale omstandigheden zou moeten beschikken.

  Ideale informatie kan bijvoorbeeld zijn: de wenselijke informatie aangevuld met taalniveau, hechtheid van de groep, inhoudelijke verwachtingen en cultureel referentiekader.

- Bekijk of de minimale, wenselijke en/of ideale informatie door middel van je online reservatieformulier wordt verworven. Pas het formulier eventueel aan. Zie hiervoor ook het instrument A3: tips & tricks voor reservatieformulieren.
- Bekijk of de minimale, wenselijke en/of ideale informatie bij reservatie via telefonisch of persoonlijk contact wordt verworven. Maak samen een ideaal reservatieschema om de informatie te structureren. Zie hiervoor instrument A2: voorbeeld reservatieschema.
- Dit schema kan ook dienen als communicatiemiddel om de informatie aan de gidsen door te geven.
- De gids kan hetzelfde schema bovendien gebruiken om te controleren wat nog verder moet worden gevraagd en afgestemd bij de ontvangst van de groep en in de inleiding van de rondleiding.
- Bespreek hoe de informatie over de klant kan doorstromen van de reservatiemedewerkers naar de gidsen. Het ingevulde reservatieschema voor telefonisch of persoonlijk contact kan bijvoorbeeld gewoon worden doorgegeven. Is dat ook het geval voor het online reservatieformulier of moet deze informatie eerst worden verwerkt? En wanneer mogen de gidsen de informatie verwachten?
- Ontwikkel een systeem van terugkoppeling:
  - Laat de gidsen bijhouden wat goed gaat en waar de doorstroming minder loopt en vraag hen dit schriftelijk door te geven.
  - Zit regelmatig met alle betrokken medewerkers samen om uit te wisselen en bij te sturen.