



## 1. Let op de toon en stijl van het bevestigingsbericht.

Het bevestigingsbericht dient in de eerste plaats een praktisch doel en biedt bijgevolg een zakelijk overzicht van afspraken en voorwaarden. Door toevoeging van enkele meer belevingsvolle aspecten spreek je een breder spectrum van mogelijke behoeftes van de klant aan.

- Omschrijf de rondleiding op een enthousiaste en inspirerende manier.

### Voorbeeld:

“Onze gids neemt u op sleeptouw langs de verborgen parels van de stad. Ontdek de geheimen die enkel insiders kennen: onverwachte anekdotes, ondergrondse schatten, goed bewaarde adressen en onbekende geuren, geluiden en smaken. Laat u verrassen door (de stad).”

- **Voeg een foto toe.**

Deze foto kan iets zeggen over de sfeer of aanpak van de rondleiding zoals een foto van mensen die iets aan het proeven zijn of naast een fiets staan. Een foto van een detail of een straatgezicht kan een impressie geven van de inhoud van de tocht.

- **Zet een enthousiaste reactie van een klant onderaan je bericht.**

Kies voor een reactie waarin de specifieke kenmerken van de rondleiding goed uitkomen.

**Voorbeeld:**

“We kwamen met deze rondleiding op onverwachte en prachtige plekken. We ontdekten de stad op een andere manier.”

## 2. Help de contactpersoon om de groep te informeren.

De contactpersoon heeft niet alleen een rol als spreekbuis van de groep; hij is ook het doorgeefluik naar de groep. We informeren vaak alleen de contactpersoon, maar via hem kan je ook de groep informeren en enthousiasmeren.

Mogelijke informatie die meegestuurd kan worden:

- Een plattegrond met plaats van vertrek en einde van de rondleiding.
- Informatie over het openbaar vervoer, routes en parkeerplaatsen.
- Oriënterende informatie over de rondleiding: welke buurt, welke straten of bezienswaardigheden. Dit kan in tekstvorm, maar ook op een tekening of plattegrond.
- Tips in verband met kleding: wandelschoenen, paraplu of regenkledij, warme trui.
- Links naar handige websites (de stad, de trein, het museum).

Maak een informatieblad voor de groep (bijvoorbeeld één A4) dat de contactpersoon kan doorsturen.

- Zorg voor een mix van informerende elementen waarin je let op de verschillende behoeftes van de klant (informatie, oriëntatie, comfort en betrokkenheid).
- Wissel inspirerende en uitnodigende taal af met korte en praktische informatie.
- Gebruik een mix van beeld (foto, symbolen, plattegrond) en tekst.

### 3. Durf de informatie te personaliseren door haar af te stemmen op de kenmerken van je klantgroep.

Vraag de contactpersoon aan welke informatie de groep behoefte heeft. Doe ook enkele voorstellen op zowel praktisch als inhoudelijk vlak.

Enkele voorbeelden van op de groep afgestemde informatie:

- Tips over picknick- en speelplekken, en een verhaal om voor te lezen in de klas dat de verbeelding rond het onderwerp van de rondleiding prikkelt, ondersteunen een leerkracht basisonderwijs.
- Een lijst met leuke, korte wetenswaardigheden over de stad en een paar praktische links om er wegwijs te raken, helpt een groep die voor het eerst komt op weg.
- Een recent verschenen artikel over een wijk is een smaakmaker voor een groep die graag steden bezoekt.

## 4. Stuur de contactpersoon/deelnemer een herinnering vlak voor de rondleiding.

Zeker wanneer de reservatie al weken of maanden op voorhand werd geregeld, is het erg fijn om nog een herinnering te krijgen van de organisatie waar de rondleiding is geboekt.

Voordelen van een herinneringsbericht:

- Het geeft de klant het gevoel welkom te zijn.
- De belangrijkste afspraken worden kort herhaald.
- Eventuele wijzigingen kunnen worden doorgegeven. Bijvoorbeeld een andere gids of een belangrijk monument dat gesloten is voor het publiek.
- Het geeft de contactpersoon de mogelijkheid om te bedenken of er nog vragen zijn.
- Het geeft de organisatie de gelegenheid om betrokkenheid te creëren bij de rondleiding.

Een e-mail is daarvoor een handig instrument, maar denk ook eens aan andere mogelijkheden zoals de sms. Je kan bijvoorbeeld een dag op voorhand een sms sturen.

**Voorbeeld:**

“Ik ben uw gids Patrick en begroet u morgen graag om 10u. op de Grote Markt voor de start van de rondleiding. De weersverwachtingen zijn gunstig; het belooft een fijne wandeling te worden!”