

LOGIES VORMEN EEN CRUCIALE SCHAKEL IN DE CUSTOMER JOURNEY VAN DE TOERIST EN DUS OOK IN DE ALGEMENE TEVREDENHEID VAN ZIJN BEZOEK.



Met het initiatief 'Kwaliteit in logies' zet Toerisme Vlaanderen specifiek in op het verhogen van de klanttevredenheid en het verbeteren van de concurrentiekracht in logies

Via

- lerend netwerk van logiespartners
- Informatie voor logiesuitbaters

Kwaliteit.toerismevlaanderen.be/kamerlogies

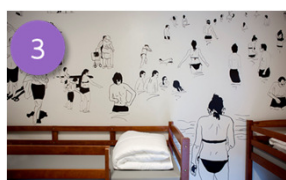
ONDERSTEUNING VOOR KWALITATIEVE LOGIES



DEEL 1
CONCEPTEN EN
TRENDS



DEEL 2
TOOLKIT



DEEL 3
EN ACTIE... TIPS & TRICKS



**VAN TREND NAAR CONCEPT
DUURZAAM**

Conscious
Hotels



Botel Ophoven



VAN TREND NAAR CONCEPT MILLENNIALS



RADDISON RED



Citizen M



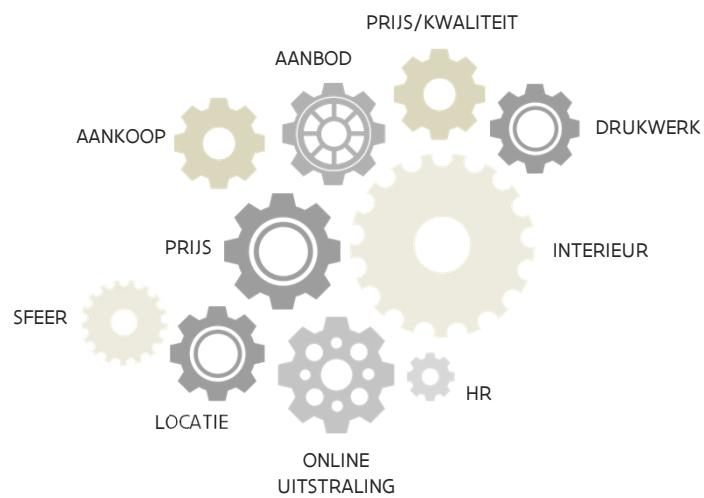
CONCEPTEN EN TRENDS

8 TRENDS

(Tendrapport 2017 Guidea)

-
- Based on a true story
 - Clockless eating
 - Plant based
 - Digital food
 - Food ethics
 - Get personal
 - Small is the new big
 - Take it easy

VAN TREND NAAR CONCEPT



HET CONCEPT IN 4 C'S

TRADITIONEEL



DE 4 P'S:

- Product
- Prijs
- Plaats
- Promotie
- (Personeel)

VANDAAG



DE 4 C'S:

- Customer solution
- Cost to consumer
- Convenience
- Communication

CUSTOMER SOLUTION



- Denk aan de gast/klant
- Waarom is ons bedrijf een oplossing voor iets wat de klant wil? Voor een probleem dat de klant heeft (als wij er niet zouden zijn)?
- Bedenk oplossingen
 - Menukaart
 - Snelheid van bediening
 - Inrichting van de kamer, gemeenschappelijke delen
 - Manier van werken
 - Productmix
 - ...

COST TO CONSUMER



- Kosten voor de klant
- Prijszetting
- Andere kosten die de klant moet maken om bij jou te komen
- Wat kost het aan de maatschappij?
 - Duurzaamheid
 - Ecologische voetafdruk
 - ...
- Elke klant maakt deze berekening op basis van zijn eigen waarden

CONVENIENCE

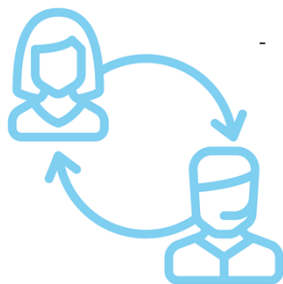


- Gebruiksgemak voor de gast
- Tijd is kostbaar
- Hoe minder moeite hij moet doen, hoe groter de kans dat hij tevreden is
- Help hem kiezen

COMMUNICATION



- Communicatie
- In zijn meest uitgebreide betekenis
- Inspraak van de gast
- Interactie met de gast/klant



- Fasen: **A**TTENTION
- I**NTEREST
- D**ESIRE
- A**CTION

TER INSPIRATIE

DE ZOEKTOCHT NAAR EEN GOED CONCEPT START BIJ DE PASSIE VAN DE LOGIESUITBATER

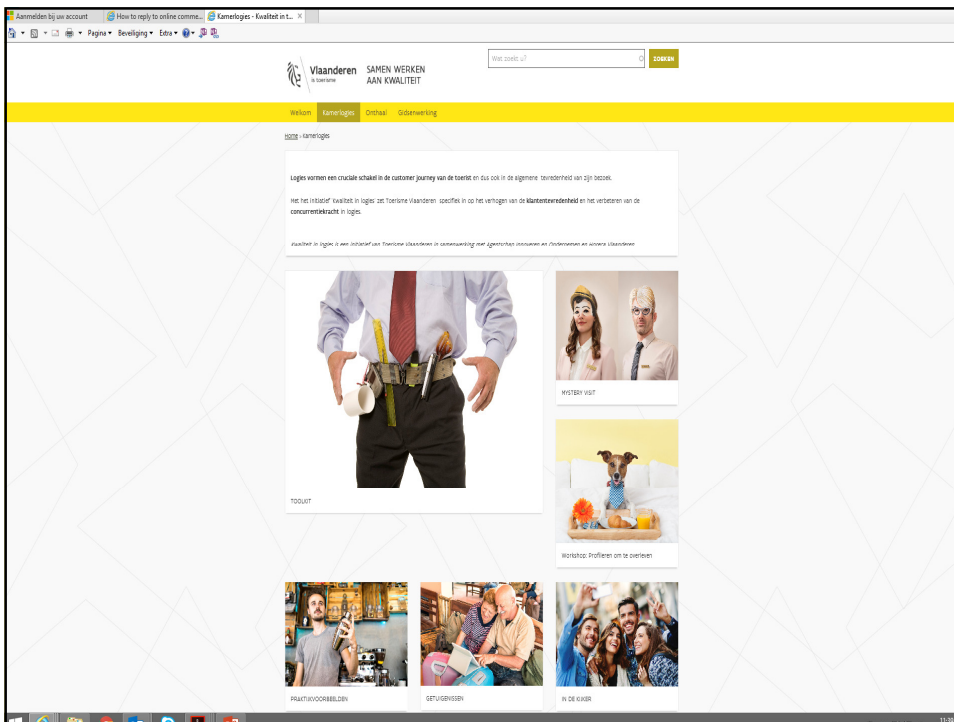


TER INSPIRATIE



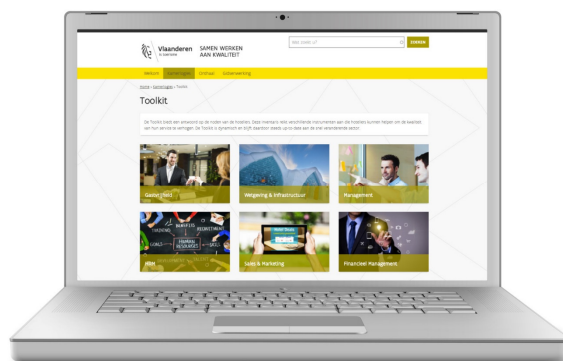
TER INSPIRATIE





TOOLKIT KAMERLOGIES

6 BLOKKEN:



<http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/hotels>

SALES & MARKETING

COMMUNICATIE

TRADITIONEEL

- Bewegwijzering
- Logo, raamaffichage & verlichting
- Geur
- Proper en verzorgd
- Mond-aan-mond
- Pers
- Klachtenbrieven

VANDAAG

- Vindbaarheid Google
- Uitstraling website
- Informatie op website
- Online recensies van professionals
- Online reviews van gasten
- Social media
- Verkoop op je site!

SALES & MARKETING

BOEKINGSWEBSITES (OTA'S)



GEbruik ZE OM GEVONDEN TE WORDEN EN ZO:

- rechtstreekse boekingen te genereren
- meer marge te behalen dan via de externe boekingswebsite

KIJK, LEER EN DOE BETER OP JE EIGEN WEBSITE!

SALES & MARKETING

BELANG VAN EEN 'GOEDE' WEBSITE

- Speel in op emoties
- Lok een snelle reactie uit door de 'actie' te beperken in tijd
- Maak het boeken snel, duidelijk en gemakkelijk
- Vraag om de boeking te delen op sociale media
- Stuur een mail om de klant zin te geven in zijn bezoek
- Spreek de taal van je klant (families, zakenmensen, ...)
- Foto's moeten alleszeggend zijn, cast de juiste modellen!

BOEK NU ▶

SALES & MARKETING

TER INSPIRATIE

Your hotel's ultimate A-to-Z guide to beautiful website design

Sit back as we take you through the alphabet from A-to-Z and explore what makes guests fall in love with a beautiful hotel website...

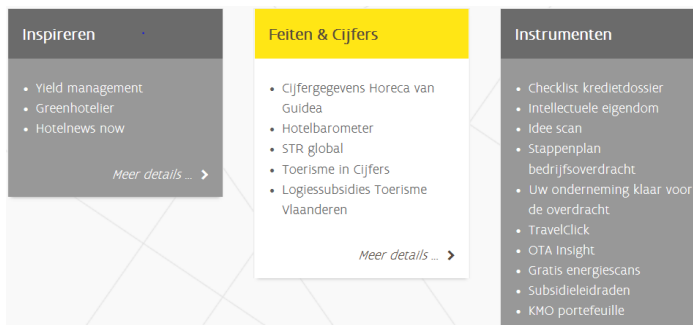


FINANCIËEL MANAGEMENT

BELANG VAN CIJFERS, PRIJZZETTING EN FINANCIËLE ONDERSTEUNING



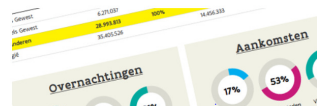
Financieel Management



FINANCIEEL MANAGEMENT

MARKT, EXTERNE FACTOREN

Cijfers en statistieken



De recreatieve toerist



Meeting- en congresstoerisme



<http://www.toerismevlaanderen.be/cijfers-en-statistieken>

FINANCIEEL MANAGEMENT

VOORBEELD: KMO-PORTEFEUILLE

	OPLEIDING	ADVIES
Kleine onderneming		Steun 40%, maximaal 10.000 euro
Middelgrote onderneming		Steun 30%, maximaal 15.000 euro

VOORBEELD: MYSTERY VISITS

www.knportefeuille.be





2 / JE KAN NIET ALLES DOEN: MAAK KEUZES

SLUIT WANNEER
HET MOET,
OPEN WANNEER
HET KAN



WEET WAT JOU
UNIEK MAAKT!

3 / DE TOEKOMST IS AAN ONDERNEMERS-DUO'S

JE KAN NIET IN ALLES
GOED ZIJN



COMPLEMENTAIRE
PARTNERS

ZET EEN
ADVIESRAAD
OP

4 / **HET BELANGRIJKSTE?**
TELLEN, TELLEN, TELLEN

OMZET IS NIET
ZALIGMAKEND

DUURZAAM
ONDERNEMEN =
EERLIJK
ONDERNEMEN

GKS
VERPLICHT
TOT
PROFESSIO-
NALISEREN



ALS BANKEN
ER NIET IN
GELOVEN,
DENK DAN
ZELF NOG
EENS BETER
NA

5 / **DENK NIET IN PLAATS VAN DE KLANT**

VRAAG HET AAN DE
KLANT

MAAK REVIEWS
GEMAKKELIJK
VINDBAAR

NODIG EENS 6
KLANTEN UIT ROND
DE TAFEL

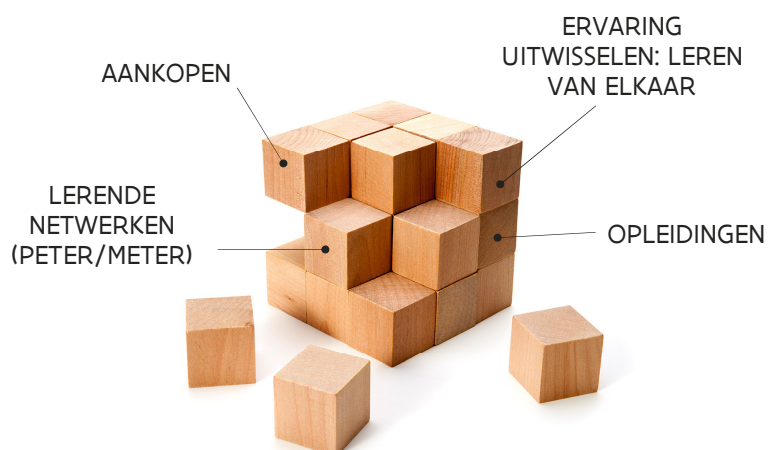


6 / GA PROFESSIONEEL OM MET REVIEWS



- HOE MEER REVIEWS, HOE BETER
- MAAK ZE GEMAKKELIJK VINDBAAR: OP JE HOMEPAGE?
- ONTKENNEN IS NOOIT EEN GOEDE STRATEGIE
- ENKEL VERONTSCHULDIGEN OOK NIET
- ANTWOORD ZEKER OP NEGATIEVE REVIEWS: VERONTSCHULDIGEN + HOE JE HET GAAT VERMIJDEN
- HEEL NEGATIEF: COMPENSATIE MAAR NIET OPENBAAR

7 / SAMEN STERK



8 / INNOVEER

- TOESTELLEN GEVEN MOGELIJKS RENDEMENT
- OMRING JE OOK MET JONGE MENSEN
- COMBINEER VAKMANSCHAP MET DIGITALISERING



CONTACT

<http://kwaliteit.toerismevlaanderen.be/kamerlogies>

<http://www.toerismevlaanderen.be/logiesuitbaters>

