



# FUTUREPROOF ONTHAAL IN BRUSSEL

Ontmoetingsdag Toeristisch Onthaal, 12/12/2023

**visit**.brussels 

Photo credits: © Anton Fayle (middle, right)  
© Eva Verbeeck (left)

**01**



# ZELFSCAN: BELANGRIJKSTE ACTIES

Hier-nu-mijn kanaal

## — Decentralisatie onthaal

- QR code ✓
- Extranet ⚙️
- Opleidingen ⚙️

## — Omnikanaal

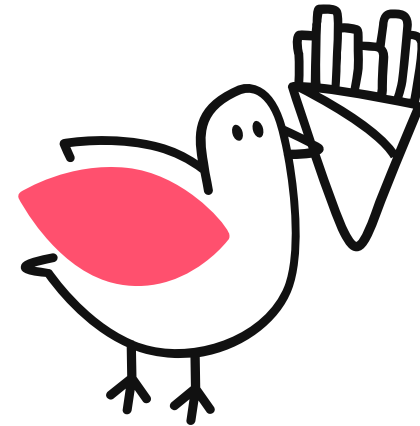
- Klantenserviceplatform ⚙️
- Templates (+100, 3-6 talen) ✓
- 7/7 ✓
- Eigen Google pagina's & reviews volgen ✓

## — Chatbot

- AI is [zo goed als] klaar ⚙️

## — Andere :

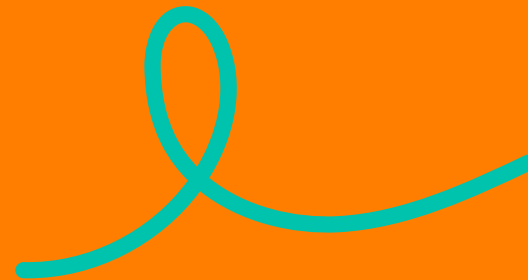
- Nieuwe webportal: toegankelijkheid mobiele toestellen ✓
- Nieuwe webportal: usability ✓
- Nieuw online ticketing platform ⚙️
- Persona's ✓



02



RAN RW AAR DEN  
DVOO



# ZELFSCAN: RANDVOORWAARDEN



## Snelheid en flexibiliteit

- Nieuw projectbeheer x Digital Team
- Quick-wins



## Sterk leiderschap

- Digitalisatie
- Positive impact tourism



## Middelen

- Nieuwe rol managers
- Duidelijker rol projectleiders



## Vaardigheden

- Digital Team
- « My Talent » platform
- Bestaande expertise erkennen en benutten



## Deel kennis en informatie

- Alle informatie beschikbaar voor iedereen
- Eigen interne mini-site
- Transversaal werk + « D+M+C » werkgroepen



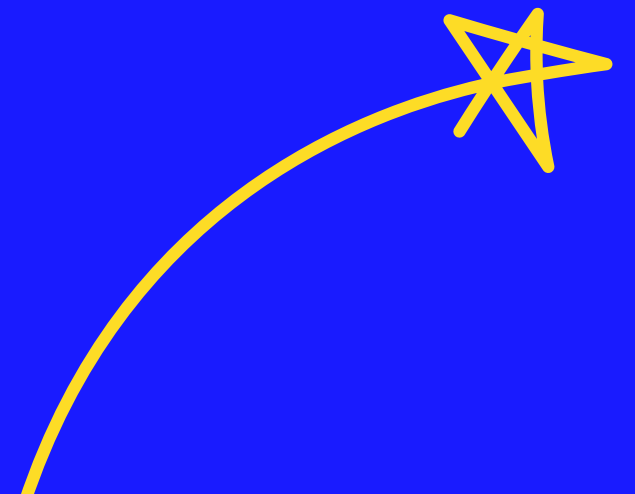
## Kritische, maatschappelijke blik

- Voorafgaand onderzoek
- Ethische keuzes
- Soberheid, 5R

**03**

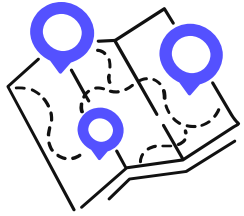
**Volgende**

**STAP P EN**



# VOLGENDE STAPPEN

Hier-nu-mijn kanaal



## — Decentralisatie onthaal

- Extranet
- Opleidingen
- Partnernetwerk uitbreiden



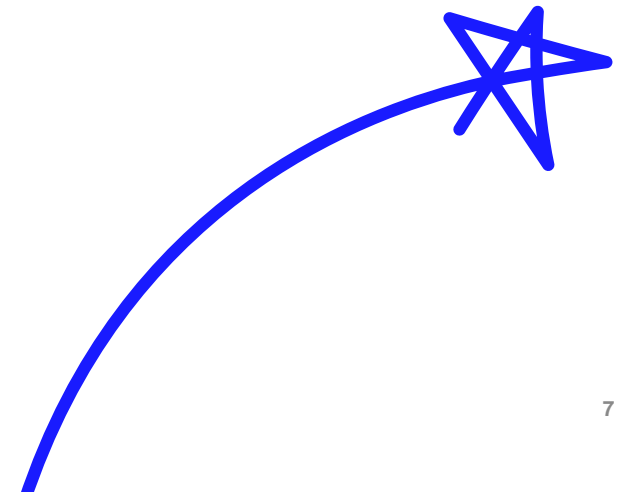
## — Omnikanaal

- Klantenserviceplatform
- WhatsApp?
- Google pagina's beter beheren



## — AI Brussels Smart Tourism Chatbot

- // weer, mobiliteit, feestdagen...
- Bezoekers leiden naar duurzame en authentieke ervaringen
- Respect voor de stad en haar inwoners aanmoedigen





**Benjamin Vella**  
Manager Visitor Services  
b.vella@visit.brussels



<https://visit.brussels>

visit.brussels asbl/vzw  
rue Royale 2-4 Koningsstraat  
1000 Brussels

  @visitbrussels