

## 7 tips voor gastvrijheid 2.0 op jouw camping

Wat is nu echt gastvrijheid voor een camping? Veel campingeigenaren zijn juist in dit vak gestapt omdat ze er voldoening uithalen om gasten een topvakantie te geven. Maar hoe gasten gastvrijheid beleven, is in de afgelopen jaren veranderd. Weet jij wat jouw campinggasten verwachten? Waarmee je ze kunt verrassen?

Voor leerlingen van Onthaal & Recreatie kan dit document van Toerisme Vlaanderen nuttig zijn.

### Gastvrijheid 2.0 is wezenlijk anders, maar ook weer niet

Gastvrijheid is volgens gastvrijheidsexpert Laura de la Mar het resultaat van ‘de totaalervaring minus de verwachting vooraf aan het bezoek’. Dit resultaat zou in alle gevallen een positieve uitkomst moeten hebben, wat betekent dat de verwachtingen altijd overtroffen moeten worden. Je moet de klant positief verrassen. Dat is nu niet anders dan 20 jaar geleden. Waarmee en hoe je ze verrast is wel veranderd. Met deze 7 tips lukt dat zeker.

#### 1. Laat de vakantie van je gasten al voor hun vertrek beginnen

De voorbereiding is voor veel kampeerders bijna net zo leuk als de vakantie zelf. Als kampeeruitbater kun je die voorpret nog leuker maken. Dit door een bevestiging van de boekingsinformatie te bezorgen, je gasten voor aankomst al tips te geven voor activiteiten of eetgelegenheden in de omgeving of hen vooraf uit te nodigen voor bijvoorbeeld een pizza-avond op de camping of andere omzetverhogende extra's.

Met behulp van “marketing automation software” zoals Activecampaign of Mailerlite of de mailsoftware in je boekingsstelsel kun je deze mails gepersonaliseerd maar automatisch versturen op basis van de boekingsdatum. Stalk je gasten niet met tientallen mails per week, maar verstuur bijvoorbeeld een mail met tips voor uitstapjes in de week voor aankomst en een uitnodiging voor de aanschuifmaaltijd drie dagen voor aankomst. Gasten krijgen zo ongetwijfeld nog meer zin in hun vakantie, zijn beter geïnformeerd én besteden meer.

#### 2. Persoonlijke aanbevelingen voor horeca, uitstapjes, wandelroutes, fietsroutes

Op veel kampeerterreinen waar ik kom, staat bij de receptie standaard een rek met folders van toeristische attracties in de buurt. Soms krijg je dezelfde folders ook nog in het welkomstpakket. Op zich een fijne service, maar door het grote aanbod weet de gast dan vaak nog steeds niet wat geschikt is. Het merendeel van de gasten gaat af op deze folders en de verhalen van medekampeerders, maar vraagt het bij jouw receptie niet. Terwijl juist jij de omgeving en activiteiten als

geen ander kent en wellicht zelf fietsroutes of wandelingen hebt uitgezet vanaf de camping.

Juist die persoonlijke tips helpen jouw gasten een goede keuze te maken. Stel daarom ieder jaar een eigen informatieblad op met je eigen tips én de tips van jouw kampeerders. (Zet hun naam en foto erbij) Houd daarbij rekening met de verschillende doelgroepen van je camping én maak het visueel aantrekkelijk. Dus geen printje met een opsomming, maar foto's, verhalen, quotes en webadressen. Je kunt hiervoor ook een grafisch ontwerper in de arm nemen.

### 3. Heet je gasten 'persoonlijk' welkom

Weet je nog hoe fijn het op school was als een leerkracht je naam kende? Persoonlijke aandacht wordt gewaardeerd. Er zijn verschillende manieren om dit ook op jouw kampeerderrein toe te passen. Heb je dagelijks tot ongeveer tien nieuwe gasten die aankomen? Plaats dan een krijtbord met een mooie tekening en "Welkom familie Janssen, familie Samuels en Gust en Emma" neer. Heb je verhuuraccommodaties, hang eenzelfde krijtbordje aan de safaritent of leg een briefje of kaartje op tafel eventueel met persoonlijke tips. Heeft jouw camping een poort met nummerbordherkenning? Sluit hier een digitaal welkomstbord op aan met een persoonlijke boodschap. Zorg ook dat je aan de receptie de klanten niet op boekingsnummer moet opzoeken in het reserveringssysteem, maar gewoon op naam. Die leerkracht die jouw naam kende was toch ook jouw favoriete leerkracht?

### 4. Zorg dat de informatievoorziening duidelijk en up-to-date is

Deze tip lijkt misschien vanzelfsprekend, maar toch is een gebrek aan duidelijke informatie nog steeds één van de grootste veroorzakers van het niet uitkomen van de verwachtingen van gasten. Op de websites staan prijzen die gelden voor 2018. Het is onduidelijk of mijn honden wel of niet welkom zijn. "Op onze camping is kampvuur toegestaan", is dat dan bij de tent of op een centrale plek? "Aankomst tussen 15.00 en 19.00 uur". Wat nu als ik te laat ben? Waar is de dichtstbijzijnde supermarkt? Wat zijn de lekkerste restaurants? Wat is nu echt leuk om met de kinderen te doen? "Coronamaatregelen op onze camping UPDATE 22 maart 2020" wekt minder vertrouwen. Kampeerders zitten vol vragen en ze vinden op de camping maar ook op de website niet altijd de juiste informatie.

Dit zorgt er soms voor dat je gasten met verkeerde verwachtingen komen (Tevredenheid = Ervaring - Verwachtingen) en dus ontevreden zijn. Zorg dus dat je website up-to-date is en geen copy paste van je kampeerregels, maar een beknopt antwoord op de vragen van jouw gasten. Met een goede vaak gevraagd sectie, maar zorg ook dat die antwoorden verweven zitten in je teksten en kopjes binnen de andere pagina's op je website.

Verzamel per maand of seizoen de vragen die je per mail of bij de receptie krijgt. Pas je informatievoorziening op basis van deze vragen aan en je zult zien dat je minder vragen krijgt en meer tevreden gasten.

Je website en informatie bij de receptie zijn een goed begin. Heb je een wat grotere camping waarbij het lopen naar de receptie een flinke wandeling is of wil je de receptie ook ontlasten door bijvoorbeeld het animatieprogramma, omgevings-tips en het bestellen van broodjes via een app te laten verlopen? Het implementeren daarvan gaat tegenwoordig een stuk makkelijker en is minder kostbaar dan je denkt.

## 5. Help je gasten een campingplek kiezen

Voorals je camping wat groter is, is ingedeeld in verschillende velden of wanneer je duidelijk verschillende doelgroepen op de camping ontvangt, kan het helpen om hier bij het reserveren van plekken rekening mee te houden. Gezinnen met kleine kinderen bij elkaar, gezinnen met pubers bij elkaar, rustzoekers bij elkaar, tentkampeerders bij elkaar. Zo maken de pubers en kinderen makkelijker contact, hoeven de tentkampeerders niet tegen een muur van caravans aan te kijken én worden de rustzoekers minder gehinderd door vliegende ballen en spelende kinderen.

Je kunt de velden ook labelen als “Gezinsveld”, ‘Tentenveld’ of ‘Genietersveld’ en hiermee bepaalde doelgroepen targetten. Dit hoeft je niet voor het hele kampeerterrein te doen maar het labelen kan ook voor een aantal velden wel gedaan worden en bij andere velden niet. Gasten hebben dan een keuzemogelijkheid. Hiermee help je de verwachtingen van je kampeerders dichterbij de werkelijke ervaring te komen

## 6. C'est le ton qui fait la musique

“Geen papier in de wc a.u.b”. Overal op campings vind je dit soort briefjes en bordjes. Persoonlijk is de overdaad aan dit soort briefjes en vooral de toon één van mijn grootste ergernissen op campings en dat is jammer, want het is echt niet nodig. Bij de receptie word je vriendelijk en met een glimlach ontvangen, maar dan hangt het halve toiletgebouw vol met onvriendelijke briefjes, de campingregels hangen prominent als zijnde het ‘visitekaartje’ bij de receptie en de ‘tone of voice’ op de website is puur zakelijk. Er zijn andere manieren om deze boodschap over te brengen.

Bedenk eerst of zo’n bordje echt nodig is en of er geen een andere oplossing is. Door die ‘tone of voice’ persoonlijker te maken, extra uitleg (vooraf) te geven of humor te gebruiken kan dezelfde boodschap worden gebracht, waarbij de gast er een plezieriger gevoel aan overhoudt.

## 7. Vraag je gasten om tips of loop een rondje over de camping

Tegenwoordig vragen veel kampeerterreinen hun gasten om na het verblijf een review achter te laten op Google, Zoover of Tripadvisor. Wat we vaak vergeten, is om echt in gesprek te gaan met gasten. Maak er een gewoonte van om iedere maand een paar uur vrij te maken om gasten van de afgelopen weken na te belten. Loop een paar keer per week een rondje over de camping om even rustig met gasten in gesprek te gaan of organiseer eens een (digitaal) rondetafelgesprek in het naseizoen met campinggasten. Vraag naar hun ervaringen, wat boven verwachting was, welke tips voor verbetering ze hebben, welke tips ze hebben voor andere kampeerders én wat hun andere favoriete campings zijn en waarom. Je zult zien dat je een schat aan informatie ophaalt waarmee je jouw gastvrijheid naar niveau 2.0 kunt tillen.