

Zorg altijd voor een happy end

13-03-2015 07:39

Natuurlijk, het welkom is ook heel erg belangrijk, maar het afscheid is toch nog net wat belangrijker. Dus gaan we met ons hostmanship design vooral aan de slag met het afscheid: Hoe zorgen we dat de vakantie, het weekendje



weg een happy end krijgt?

Dat valt niet mee want wanneer we kijken naar beschikbare budgetten dan is dat niet zo heel veel. Hoe kunnen we er dan, samen met onze methode VAMP, voor zorgen dat onze gasten wel een happy end krijgen? Eentje die meer dan opmerkelijk is, kan dat voor elke gast? In eerste instantie denk ik al dat het niet kan, met een heel beperkt budget kan ik gewoon nauwelijks een indrukwekkend afscheid verzorgen. Zeker ook wanneer ik "onze tijd" moet doorberekenen. En dat moet wel wanneer ik het goed bereken. En wat zou die investering dan op kunnen gaan leveren? Geen idee, zullen meer gasten, na een happy end, een hogere waardering voor ons krijgen? En hoeveel groter is die waardering dan wel? **Klantloyaliteit** Het is allemaal wat gissen in het onbekende! Het gaat hier om klantloyaliteit, en dat is pure emotie! In de meeste gevallen gaat het over of de gasten je aardig vinden of niet! En dat is mensen werk. Dan gaat het vooral over of je wordt vertrouwd en of men respect voor je heeft. Deze moet je verdienen, dat krijg je niet zomaar, daar gaat een lange periode aan vooraf. loyaliteit levert wel degelijk geld op. Immers zorgt loyaliteit voor meer herhalingsaankopen en het zorgt voor mond tot mond reclame. Het meten van gasten loyaliteit is eenvoudig te meten, je hoeft immers maar een vraag te stellen: Op de schaal van 1 tot 5, hoe groot is dan de kans dat u ons aan vrienden en bekenden gaat aanbevelen? **In 'het wild' testen** Uit onderzoeken blijkt (Frederick Reichheld, The loyalty Effect) dat in een onderneming die in staat is 5% meer klanten te behouden, de winstgevendheid stijgt met 25% tot 95% afhankelijk van de branche. Hoeveel dat happy end voor onze gasten zal bijdragen aan het behoud van die 5% is nog onduidelijk en ik verwacht niet dat daarover al onderzoek binnen onze branche is gedaan. Dan zullen we het gewoon in "het wild" maar moeten gaan testen! Heb jij toevallig al een goed "Happy End" voor jouw gasten? Ik ben heel benieuwd naar jouw verhaal! Wees welkom, de polletjes [Watersportcamping Heeg](#). **Met dank aan:** Karin Veldhuizen Watersportcamping Heeg

Karin Veldhuizen