

Gastbeleving en/of automatisering?

12-08-2016 08:59

We zijn heel erg voor automatisering, voor techniek. Maar dan wel wanneer het ten goede komt aan de gastbeleving, of dienend eraan. Neem nu bv. een slagboom waarbij de gast niet eens meer een pasje hoeft te



gebruiken!

Tuurlijk, dat is beter dan een **slagboom** waarbij je nog wel een pasje moet gebruiken. Maar welk signaal geef je af bij een slagboom???? We zijn toch geen vakantie-getto? Wij willen open en toegankelijk zijn, daarbij past een slagboom niet! Onze gast wil kamperen, dicht bij de natuur, met een groot gevoel van vrijheid, een vakantie vieren. Een receptie-loze camping waarbij de gast zelf de hele **incheckprocedure** kan uitvoeren? Er is wat voor te zeggen. Onze gasten zijn immers vrij individueel ingesteld, maar houden wel heel erg van kleinschaligheid, authenticiteit, puur envan persoonlijke aandacht. Het inchecken hoeft niet per se sneller te gaan. De gastbeleving is juist bij het inchecken heel belangrijk. Het is het eerste raakmoment op de camping zelf, en dan is het onze taak om de gasten juist persoonlijk en warm te ontvangen! Het is juist de persoonlijke aandacht die bij ons de meeste waarde toevoegt aan onze producten, aan onze grassprietten. Hier kunnen we onze gasten 'lezen'. We kijken en luisteren en proberen zo de best mogelijke vakantie voor hen te creëren. Is de gereserveerde plaats wel de best mogelijke? Op welke activiteiten zou ik deze gasten het beste kunnen wijzen? En wellicht dat deze informatievoorziening in de toekomst worden overgenomen door smartphones of andere technologisch vernuft, maar dan nog willen mensen graag de warmte van persoonlijke aandacht voelen. Zou het werkelijk zo zijn dat de robot en verpleegkundige kan vervangen? Of is het meer het gebrek aan beter waardoor de robot in de verpleging nu nog zorgt voor een goede waardering? We volgen de ontwikkelingen met veel plezier en met grote belangstelling. Wat we ook gaan verbeteren, de gastbeleving is bij ons leidend, en niet de mogelijke nieuwe technieken omdat het kan of omdat het alleen maar goedkoper wordt. Laat je niet gek maken, blijf vooral autonoom denken en blijf dicht bij de gast. Hoe ga jij om met alle nieuwe mogelijkheden, zie je ze? Volg je ze? Gebruik je ze? We zijn benieuwd, wees welkom de polletjes [Watersportcamping Heeg](#).

Karin Veldhuizen