

Ze kijken gemiddeld vier keer, maar wel telkens met een andere reden

10-04-2017 08:05

Erik kroon neemt ons mee met de belevenissen van de online toerist. Hij deelt met plezier tijdens het Toerismecongres zijn jaren lange ervaringen die hij als recreatie ondernemer heeft opgedaan. De online toerist kijkt gemiddeld vier keer op een website. Maar elke keer wel met een ander doel.



De eerste keer dat hij je website bezoekt is hij zich aan het **oriënteren op een vakantie** op weekendje weg. Soms weet je niet hoe hij is binnengekomen. Vaak zou je het wel kunnen weten. En misschien nog wel beter, je zou het kunnen sturen. Dan zorg je ervoor dat hij direct op die pagina terecht komt binnen je site, waar de informatie staat die hij op dat moment zoekt. De tweede keer komt hij weer een kijkje nemen op de site. Dit keer omdat hij samen met zijn partner een boeking wil gaan maken. Samen nemen ze een kijkje, en beslissen dan hopelijk om over te gaan tot koop. In deze fase is het vooral **samen kijken om gerust gesteld te worden**. Ga ik hier die droomvakantie echt wel meemaken? En stel ze zijn over gegaan tot aankoop. Dan komen ze een paar dagen voor vertrek naar hun droomvakantie nog even je website bezoeken. Nu gaan ze kijken naar **wat er zoal in de omgeving en op de camping te doen is**. Ze willen een beetje de mogelijkheden aftasten die bij hun wensen en behoeften passen. En dan komen ze vaak dus nog een vierde keer, vaak de laatste keer. Ze zijn al op je camping, alleen nu willen ze nog even kijken wat ze nu kunnen **meemaken en boeken (upsell)**. Ook nu zou je keihard kunnen verkopen. Niet je eigen overnachtingsmogelijkheden, dat hebben ze immers al gedaan. Nu zou je tickets kunnen verkopen van bv. musea uit de omgeving. Of wat te denken van een ticket naar een golfbaan, ofmisschien zelfs wel de boodschappen van de supermarkt of de op de camping te leveren vers afgebakken pizza's.

Erik heeft er al ervaring mee en verteld hoe leuk het is om in plaats van het leveren van een folder over dit soort bedrijven uit je omgeving, nu te promoten op je site en zo een graantje mee te kunnen pikken van deze koppelverkoop. Het is zeker makkelijk voor de gast. Die krijgt precies 24/7 alle service die hij voorheen alleen bij de receptie onder openingstijden zou krijgen. Ik zie het al voor me, incl. een doorverkoop naar de huisartsen, o.v. kaartjes, restaurant diners en watersport en kampeerartikelen. Met een beetje marge hierop, zouden we leuk onze inkomsten kunnen vergroten. En zeg nu eerlijk, wij recreatiebedrijven trekken toch vaak de kamperende gast met heel veel marketing inspanningen naar ons gebied, en de plaatselijke restaurateur, supermarkt, museum en huisarts doet niets ter ondersteuning om ons daarbij te helpen. En erger nog, de lokale gemeenten leggen ons nog eens extra de toeristenbelasting op. Ik zeg, dit is het onderzoeken waard! Ik ben benieuwd naar jouw idee! Wees welkom, de polletjes [Watersportcamping Heeg](#).

Karin Veldhuizen