

Warm welkom

06-12-2018 08:09

Eerder dit jaar bezocht ik een kleinschalig bungalowpark. Ik mocht hier spreken voor een 80-tal medewerkers over Hostmanship. Ondanks dat ik alweer bijna 4 jaar uit de 'bungalowbranche' ben, greep me de ontvangst weer bij de keel. En dan vooral de hele uitstraling of beter, het ontbreken ervan. Ik heb het over de veelal eerste echte



indruk van een park: de receptie!

Al jaren verbaas ik mij over het feit dat 'onze' branche niet in staat is deze 'welkomstruimte' enige allure of warmte te geven. Het begint meestal met een klein bordje 'Receptie' waarna je op de voordeur en de zijkanten ervan overvallen wordt door overjarige VVV-stickers en vooral geraffelde A4 velletjes met zelfgeknutselde teksten in allerlei lettertypes. Tuurlijk, er zijn recepties waar dit gedeelte nog netjes is verzorgd maar het lijkt veelal op een prikbord van een kleuterschool. De receptieruimte zelf ziet er veelal, sorry dat ik het zeg, uit als een veredelde ongezellige bibliotheek of gemeentebalie voor burgerzaken en paspoortafgifte. Flink veel TL, (geen enkele leuke schemerlamp), alle bureaus en werkstations goed in het zicht evenals alle kopieer- en computerstations, ordners met tientallen verschillende achterkanten en uiteraard diverse prikborden met memo's, interne notities en andere zaken die ik écht niet wil lezen als gast! Met gastvrijheid, welkom heten heeft het vaak niets te maken. Met gezelligheid en WOW al helemaal niet. Het is op veel parken puur een sleutelafhaalpunt waar je niet zomaar voor je plezier komt. En dat is een gemiste kans. De receptie vervult de functie van eerste en laatste indruk (mits die op zondag ook open is en je de sleutel niet in een soort regenpijp hoeft te gooien....) De receptie zou een soort huiskamerfunctie kunnen vervullen. Zo zijn er ook parken die heel slim de receptie hebben geïntegreerd in het restaurant. Scheelt ook nog 's mooi op je pay-roll in de eerste rustige horeca-uurtjes want die pakt de receptie op. De waarde van een gezellige, warme receptie is volgens mijn ervaring van groot belang. Vandaar een 4-tal adviezen:

1. Ga 's met een aantal medewerkers een half uur voor je entree en IN de receptie staan en stel jezelf de vraag: "Wat zien we en wat vinden we ervan"?
2. Als gast wil je al die kantoorzaken niet zien, het is immers vakantie. Die horen in het back-office (daarom heet het ook zo...) en dat is weer strikt gescheiden van het front-office. Dus maak een duidelijk back & frontoffice.
3. Laat je hierbij inspireren door hotels en bezoek er een 20-tal. Die weten veelal HOE een receptie eruit kan zien.
4. Ga vooral niet zelf lopen 'klooien' met een plantje hier en spotje daar maar neem het serieus en vraag voor een paar duizend euro een goed advies.

Tot slot, een warm welkom door medewerkers is uiteraard van nóg groter belang maar gasten ontvangen in een omgeving waar aandacht is besteed aan interieur helpt wel bij een optimaal Hostmanship. En bovenal, u gaat het zien in de beoordelingen want het is ook de laatste indruk van uw bedrijf. Met dank aan: Bas Hoogland, www.bashoogland.com "Na bijna 19 jaar Commercieel Directeur te zijn geweest van Landal GreenParks, was het mooi geweest en tijd voor een rustiger tempo. M'n TOP baan opgezegd, de Volvo ingeleverd, de maatpakken de deur uit en nieuwe laarzen gekocht. Van 12500 huisjes terug naar...twee! Samen met Jeannette en onze mislukte blinden geleidehond Boy, ben ik begonnen aan een nieuw avontuur in het geweldig mooie Zuid Limburg en woonachtig in een uniek vakwerkhuis: "De Heerlijkheid Vijlen" Daar ben ik gastheer, tuinman, hoofd valet parking, houthakker& baby oppasser. Als er tijd over is adviseer ik bedrijven en ben zeer geregeld spreker over Klantvriendelijkheid & Hostmanship want 'aardig zijn kost niks' is m'n motto. Lees hoe het mij vergaat in m'n 2-wekelijkse blog Of volg onze avonturen op facebook "De Heerlijkheid Vijlen"

Bas Hoogland