

Juist in de details maak je het verschil in gastbeleving

28-12-2018 12:31



IEPEN HÚSKE

PEE
FOR
FREE



Leeswarden
Fryslân
2018

Customin
Woodstock
van Europa

Het zijn de kleine dingen die het doen! En zo is het juist ook in de gastbeleving. De gastenbeleving is een simpele optelsom van allemaal (kleine) raakmomentjes in de customer journey. Logisch dat je jaarlijks kijkt wat jij voor micro momenten biedt die het verschil maken voor jouw doelgroep.

In de hotelkamer niet alleen handige kleine shampoo en zeep, maar ook een papieren plattegrond van de regio. In een winkel niet alleen maar waar die je kunt kopen, zoals kleding. We slaan al lang niet meer stijl achterover van een kop (goede) koffie die je dan aangeboden wordt. Dat is al bijna algemeen goed geworden. Net als een leestafel in een kleding winkel. Maar wat te denken van ook duidelijk aangeven dat er vanzelf een toilet beschikbaar is. Een mooi voorbeeld hiervan zie je in de foto bij deze blog!

Jaarlijks kijken we juist nog eens even naar onze kleine micro momentjes. Waar kunnen we deze verrassend verbeteren voor onze gasten? Waar kunnen we tegen een redelijke kostenpost, hier wat opmerkelijks doen? De ene keer is het een heel klein stickertje dat we gebruiken om onze enveloppen van de poststukken, extra te dichten. De andere keer is het een klein lavendel geurtje dat we op de hoofdkussens van de chalets spuiten, net voor aankomst van onze gasten. Zo kunnen onze gasten nog lekkerder en ontspannen slapen! En dat draagt weer precies bij aan dat wat we onze gasten willen meegeven. Meer energie (omdat ze beter uitgerust zijn), meer inspiratie (he, dat zou ik thuis ook makkelijk kunnen doen!), en vooral meer verhalen waardoor ze die wellicht door gaan vertellen aan hun vrienden en familie. Zo blijft het gezellig druk op onze [camping](#).

Welke details heb jij onlangs nog toegevoegd aan je gastbeleving? En welk effect had dat? We zijn benieuwd, laat je het ons weten? Wees welkom, de polletjes Watersportcamping Heeg.

Karin Veldhuizen