

Gastvrij in toerisme met hulp van digitalisering

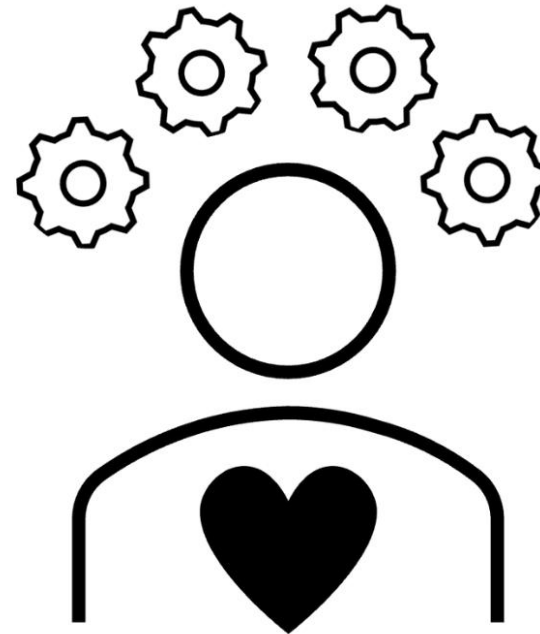
Ruth Pijls

Toeristische ontmoetingsdag

23 november 2023

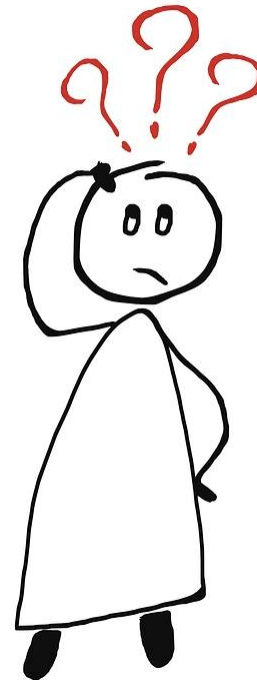
Onderwerpen

- Wat is gastvrijheid?
- Voorbeelden van digitale gastvrijheid
- Aan de slag met Smart Hospitality Concepts
- Praktische tips



Gast-perspectief

Wat is Gastvrijheid?



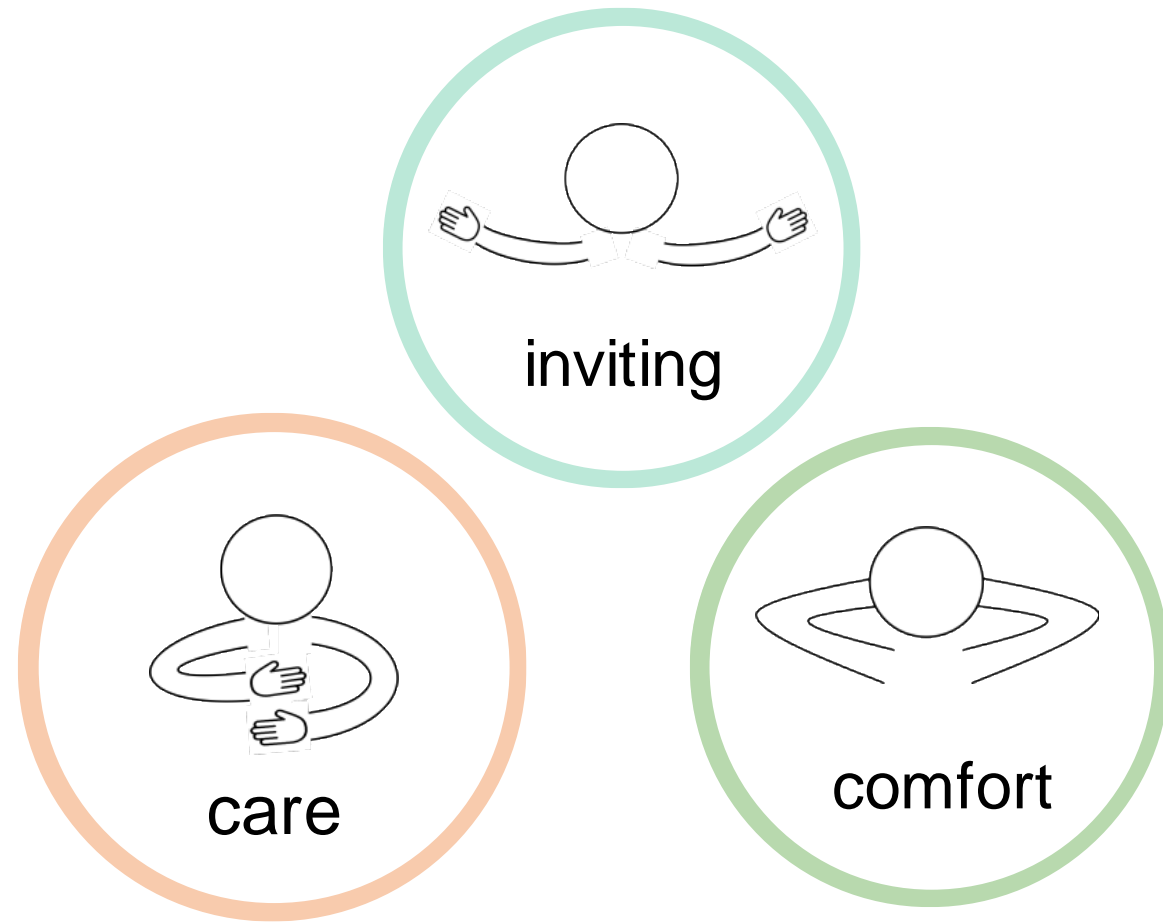
proefschrift

Beleving van gastvrijheid



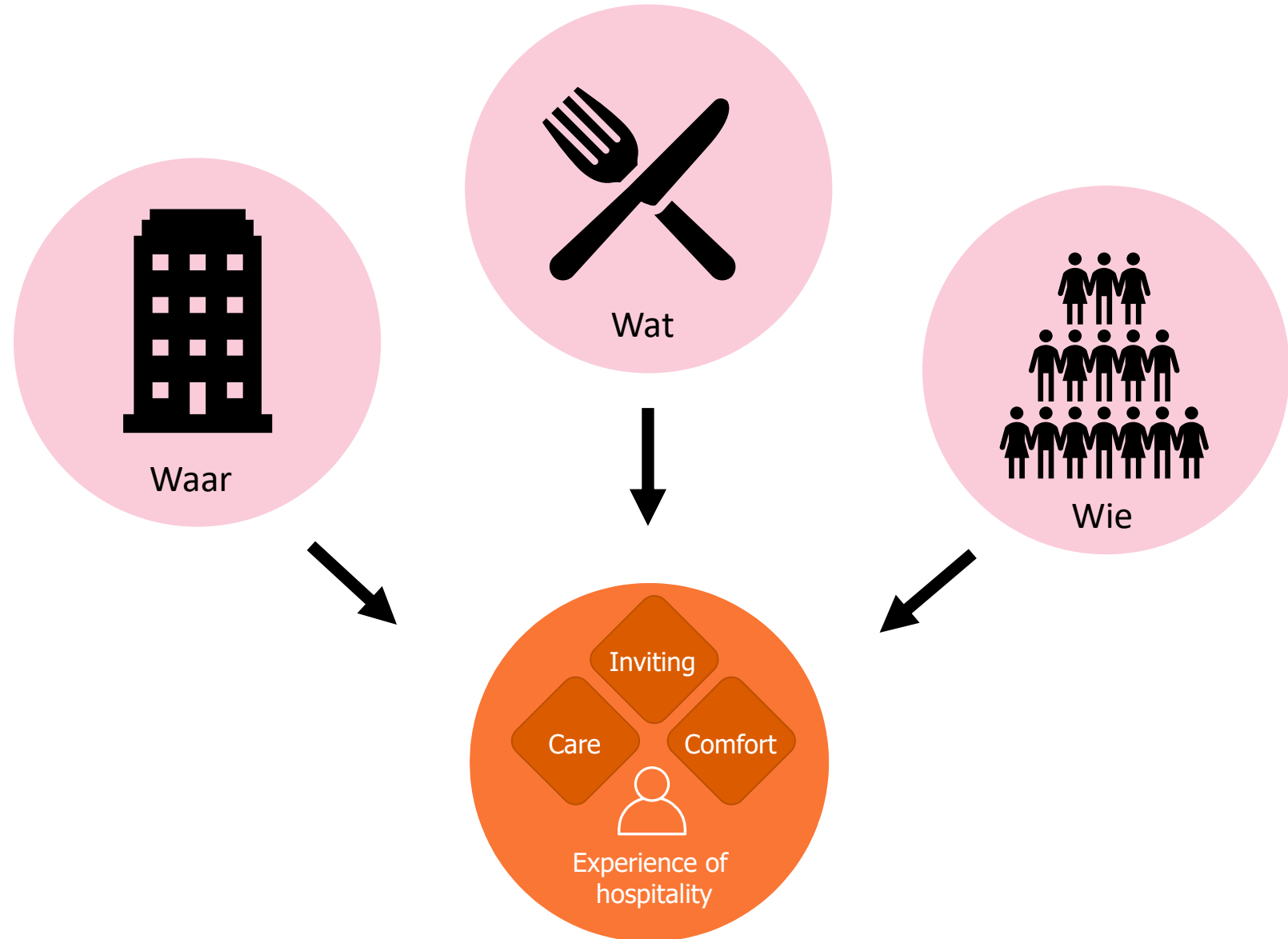
Beleving van gastvrijheid

Persoonlijke aandacht



Beïnvloeden

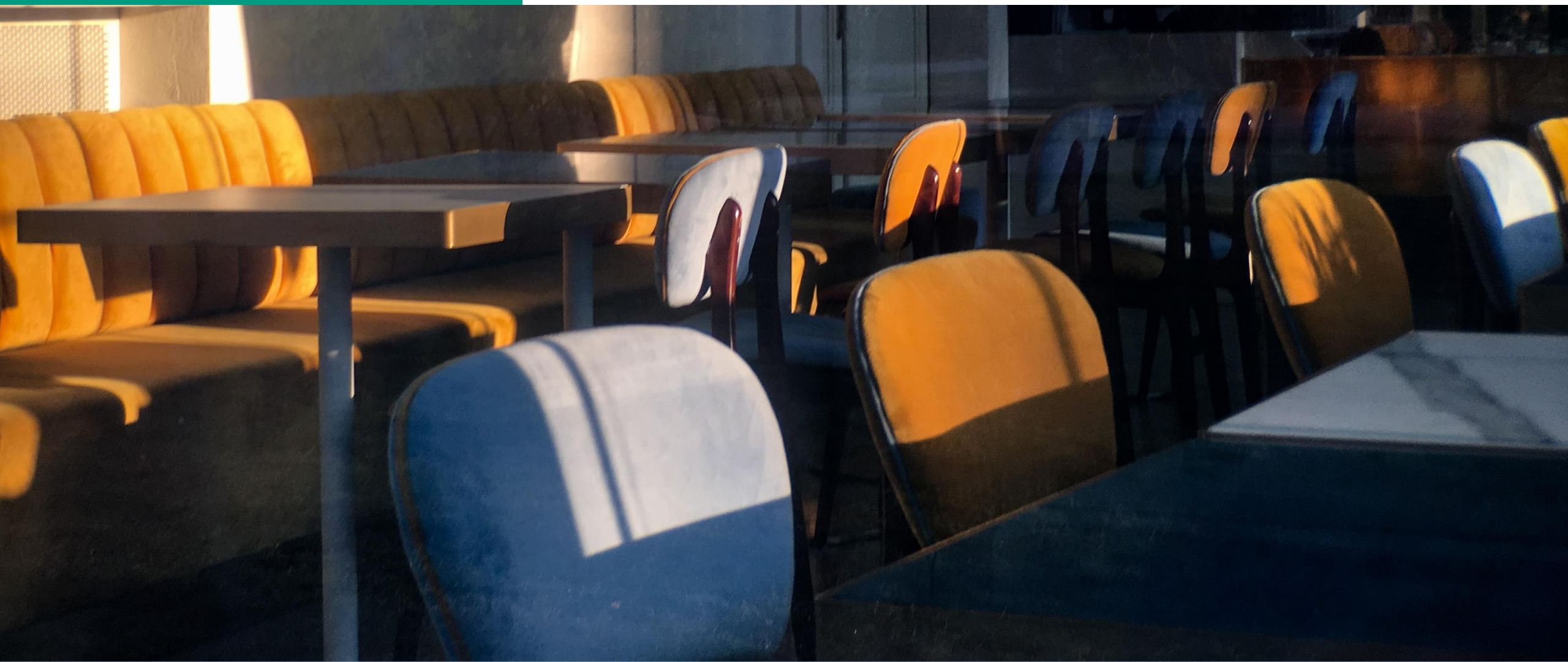
Beleving van
Gastvrijheid



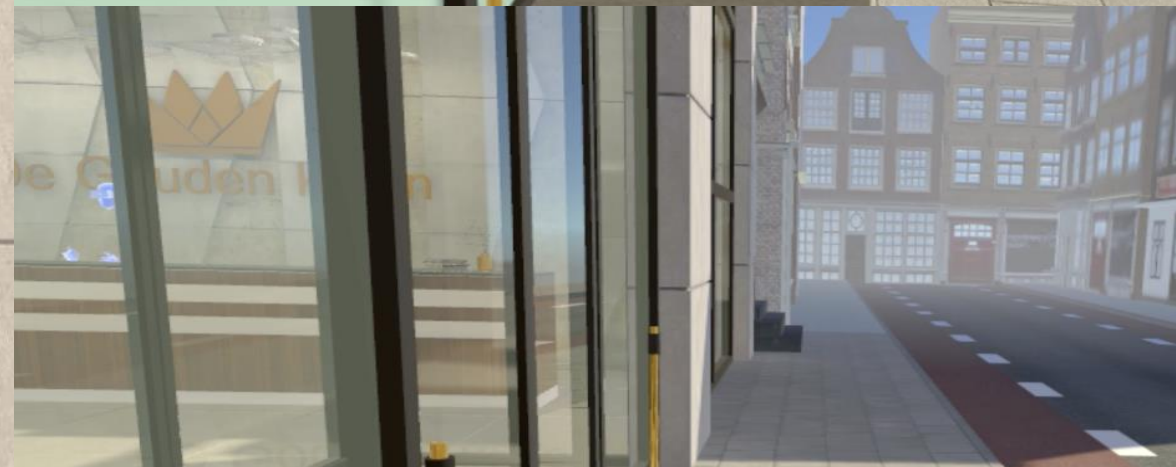
Een omgeving kan ook gastvrij zijn



... warme drankjes geven een gastvrij gevoel

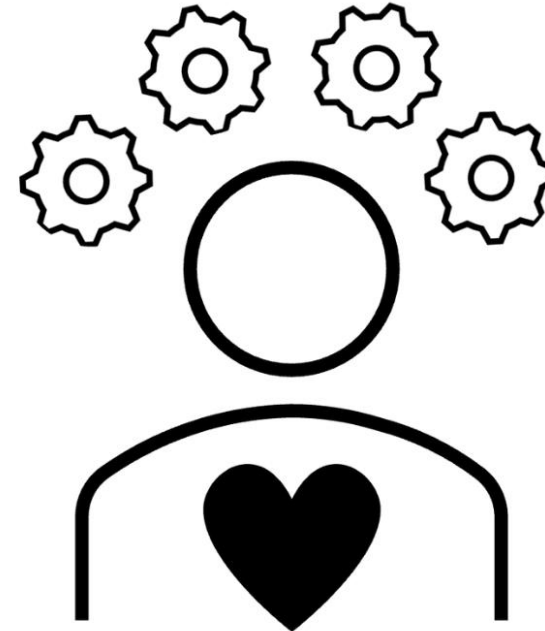


...een comfortabele stoel zorgt voor een gastvrij gevoel



...een transparante ingang komt gastvrij over

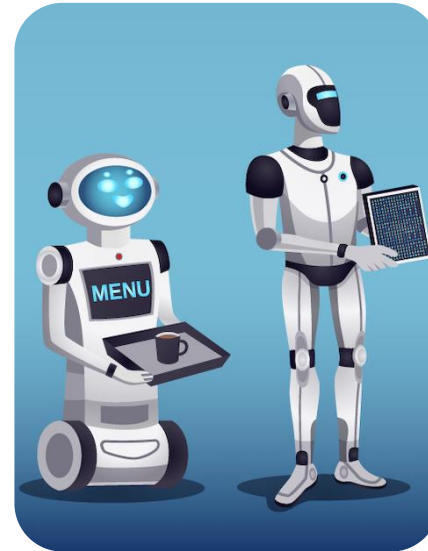
Voorbeelden van digitale gastvrijheid



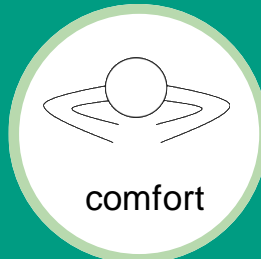
Digitale gastvrijheid



Digitale gastvrijheid



Digitale gastvrijheid



Beste John,

Laten we op maandag 21 april om 11 uur afspreken om de kijken hoe we kunnen samenwerken. Je kunt naar ons kantoor komen.

Groeten, Simone

Beste John,

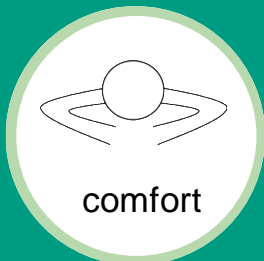
Hoe gaat het? Ik nodig je graag uit bij ons op kantoor om te kijken hoe we kunnen samenwerken. Jij bent echt een expert op ons vakgebied, dus ik ben heel benieuwd naar jouw ideeën over verschillende zaken. Maandag 21 april om 11 uur zou wat mij betreft goed uitkomen. Lukt dat voor jou? Na afloop bied ik je graag een lunch aan.

Mocht je vragen hebben, neem gerust contact met me op. Ik kijk ernaar uit je weer te ontmoeten!

Groeten, Simone

Digitale gastvrijheid

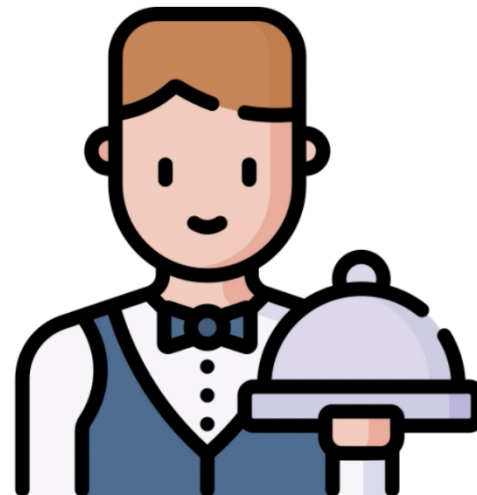
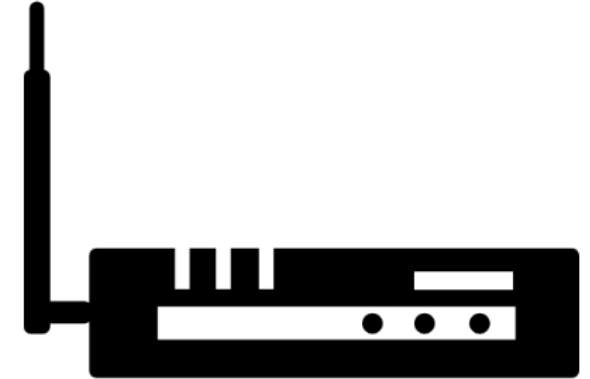
VR



Afstudeeronderzoek
Joël Mollink
Hotel Management
2022



Restaurant van de toekomst



Primair
Bedienen
Focus



Betaalknop

Druksensor

Uitknop

Roep personeel

Browser

Entertainment

Menukaart





Technologie als assistent van de medewerker



Technologie ondersteunend aan het
persoonlijk contact

Afstudeeronderzoek
Noa Coenradi
Hotel Management
2023

Onderzoek & advies
gastvrije receptieloze
entree





Problemen

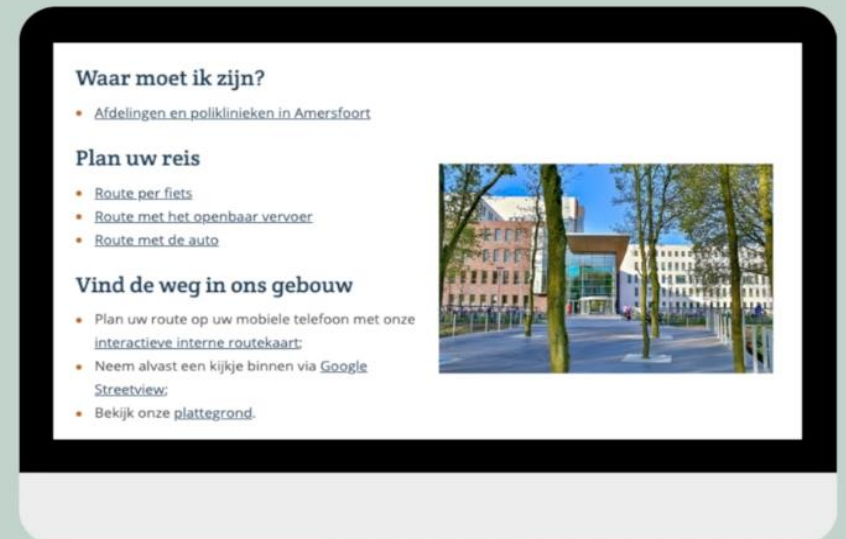
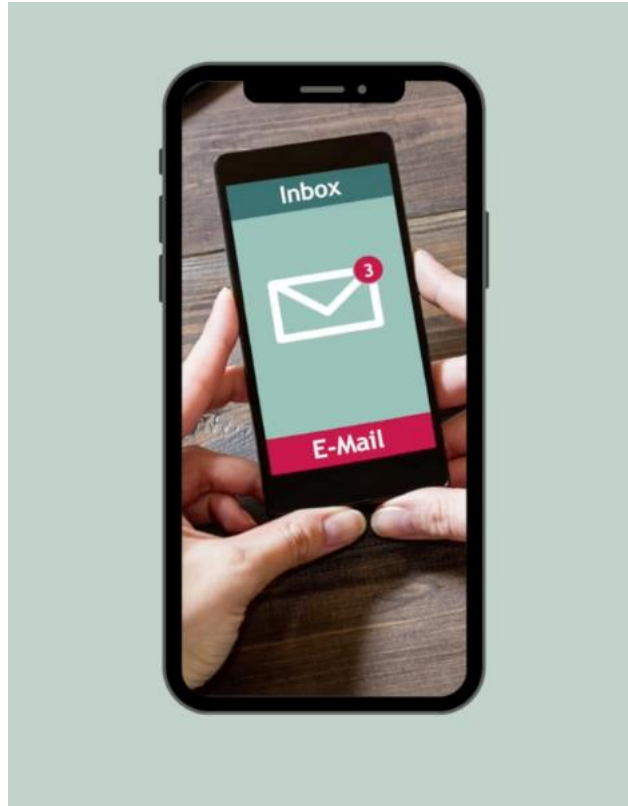
- medewerker wordt gemist – kille entree
- bewegwijzering slecht

Levensgrote kartonnen figuur receptioniste Anne. Wijzend naar de welkomstzuil ter stimulatie van gebruik.





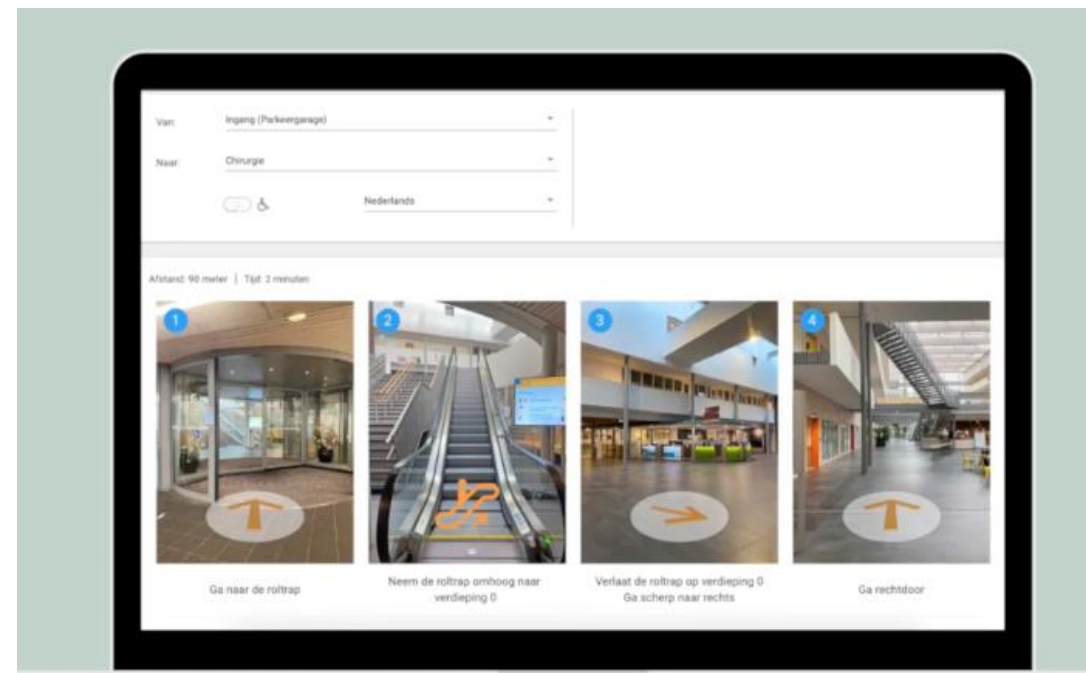
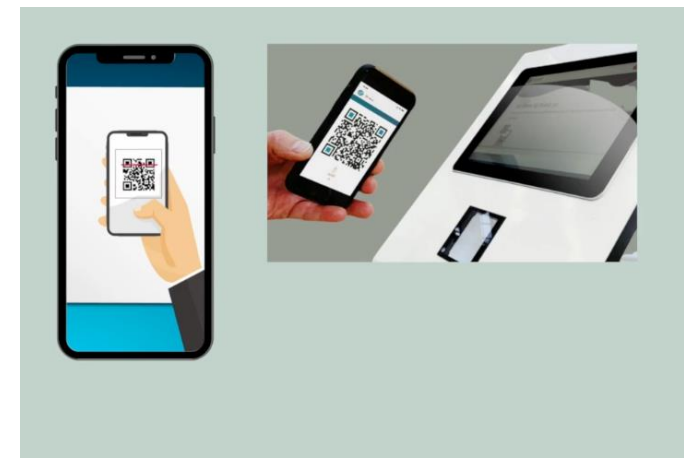
Bevestigingsmail met informatie over de vindbaarheid van de dienstverlener, inclusief QR-code. Locatie binnen het pand ook aangeven op de website, evenals de parkeergarage.





comfort

Welkomstzuil met route uitleg na scannen QR-code (in bevestigingsmail).
Eventuele chatbox geadresseerd aan Anne.

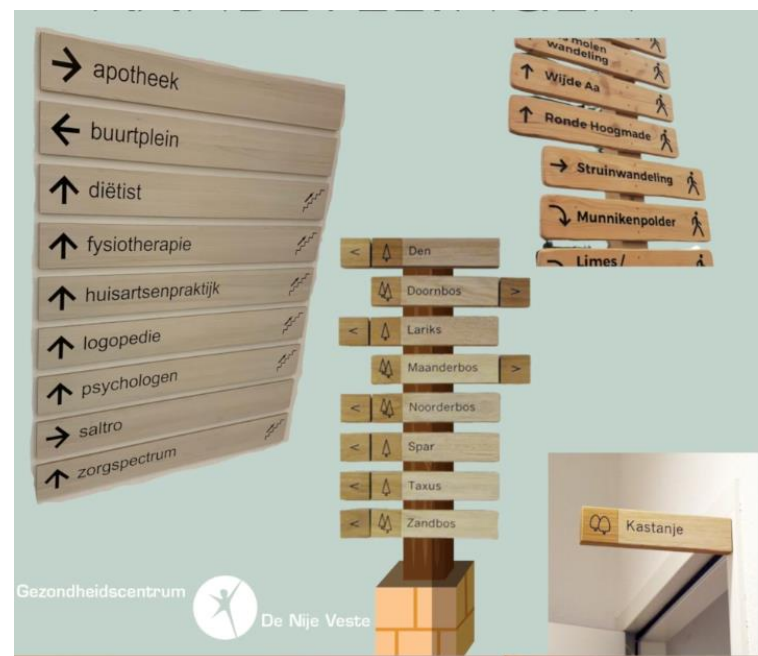




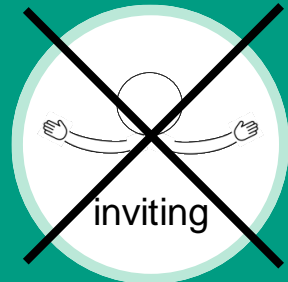
Welkomstzuil met route uitleg na scannen QR-code (in bevestigingsmail).
Eventuele chatbox geadresseerd aan Anne.



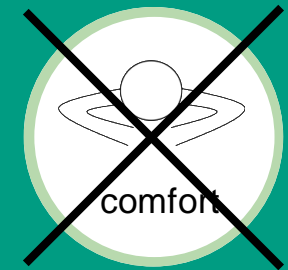
SAXION
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



Ongastvrije technologie



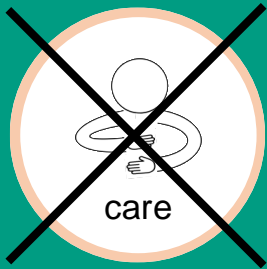
inviting



comfort



Ongastvrije technologie



Er is een taak aan u toegewezen



Aan:  Ruth Pijls - Hoekstra

vrijdag 6 oktober 2023 om 14:51

Overleg

 **Faisa** heeft een taak aan u toegewezen

Powerpoint open dag bespreken

 Geen einddatum

Ga naar taak

U ontvangt deze e-mail omdat u zich hebt geabonneerd op Microsoft Office 365.

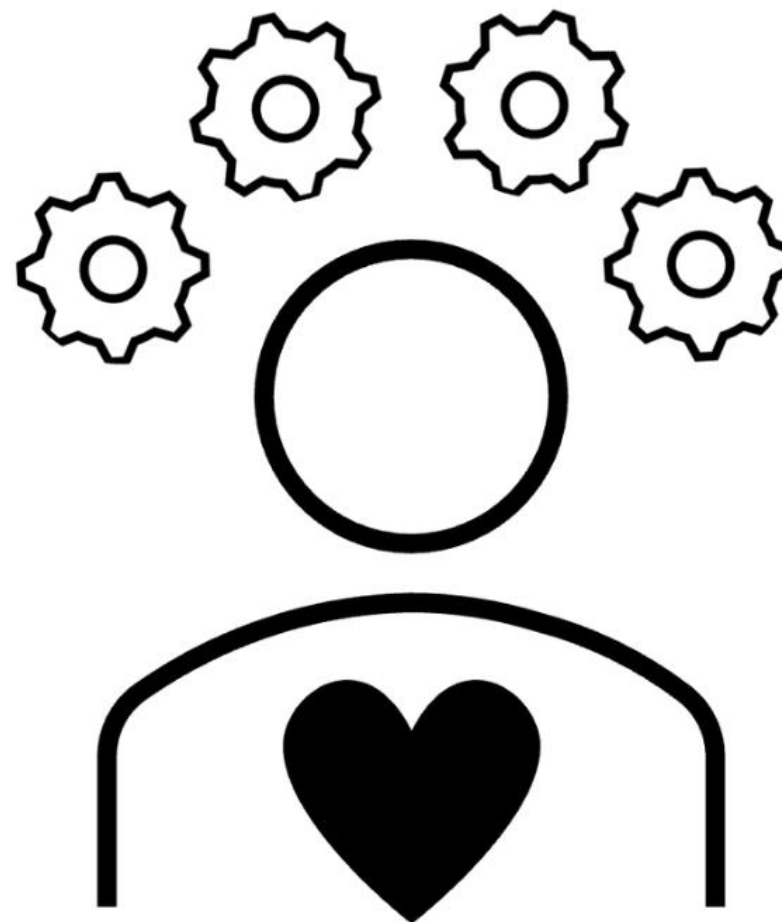
Meldingsinstellingen: ga naar [Planner](#), selecteer het tandwiel pictogram en selecteer Meldingen.

[Privacyverklaring](#).

Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052 USA



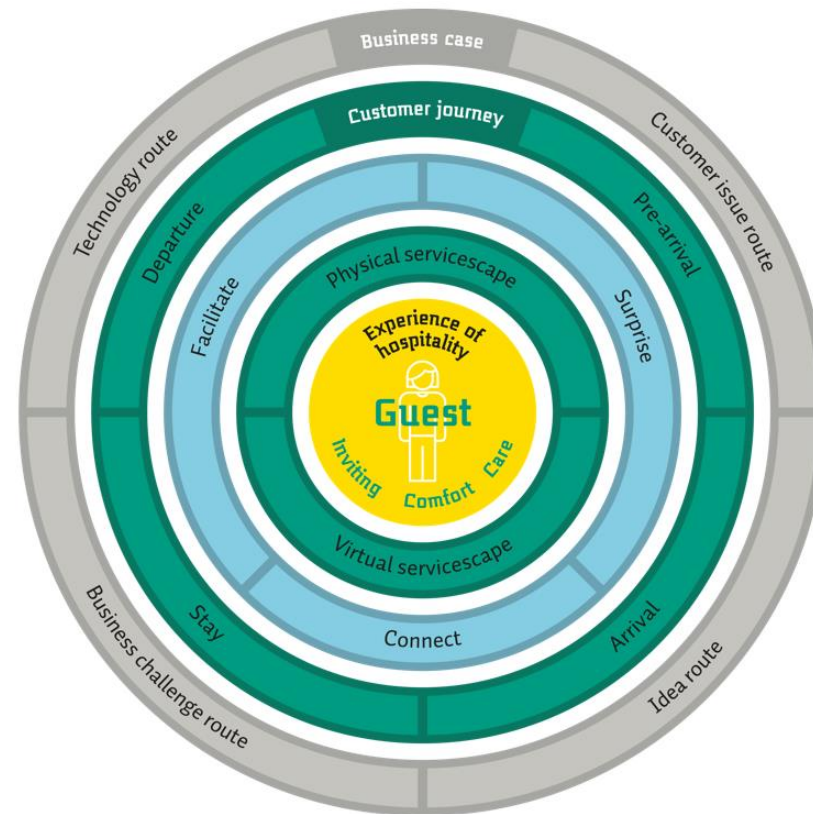
Praktisch aan de slag met digitale gastvrijheid



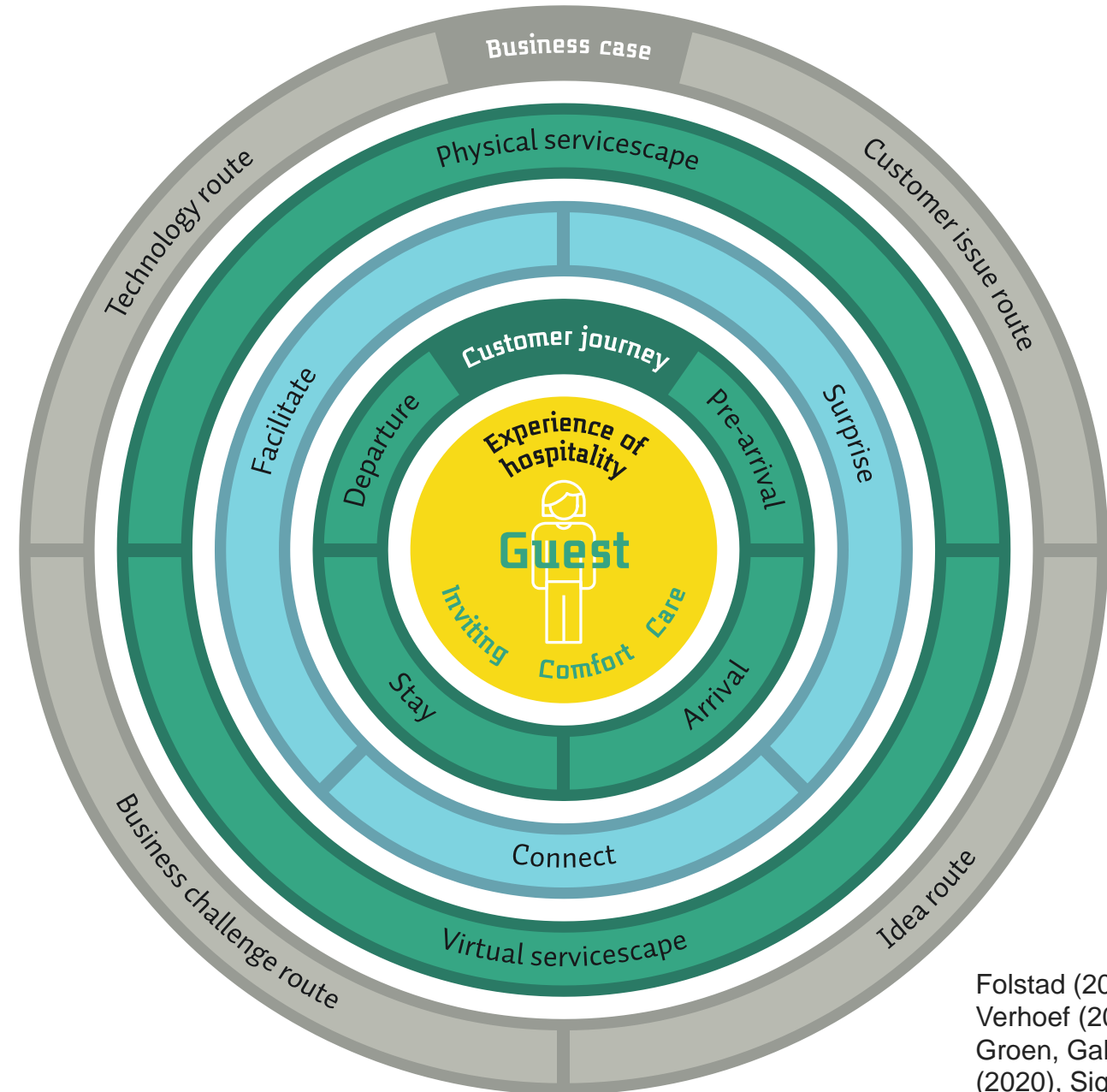
The Smart Hospitality Wheel

Doel

- Een hulpmiddel voor het creëren en evalueren van Smart Hospitality Concepts



Smart Hospitality Wheel



Voorbeeld Smart Hospitality Concept

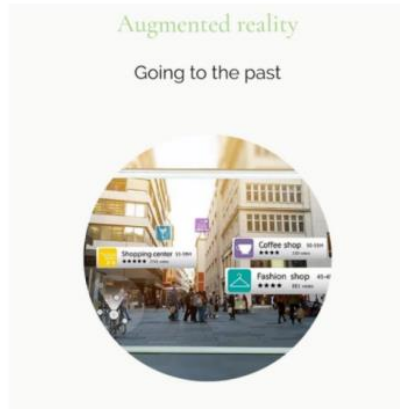
Voorbeeld

Community Based Tourism Lake Titicaca:

- Geen mogelijkheden voor de lokale bevolking om zich economisch te ontwikkelen, omdat toeristen een authentieke ervaring wensen.
- Overtoerisme op deze populaire plek, wat slecht is voor de natuurlijke en culturele hulpbronnen.

Voorbeeld Smart Hospitality Concept

Impact Insight app visual



Evaluatie



Voorbeeld
Smart
Hospitality
Concept

Voorbeeld

Bootverhuur Weerribben Wieden - Hulp onderweg



Voorbeeld
Smart
Hospitality
Concept

Evaluatie



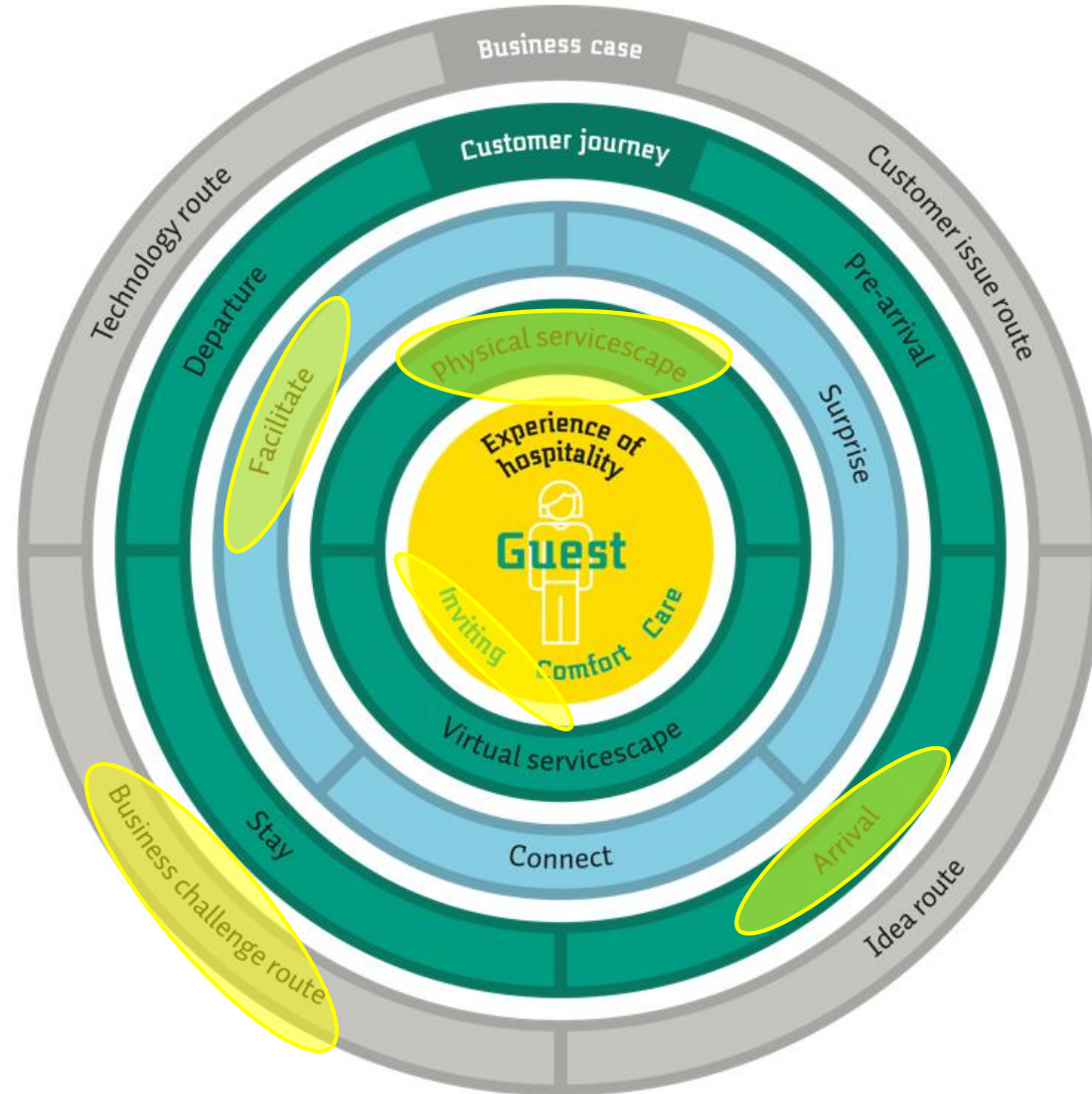
Voorbeeld
Smart
Hospitality
Concept

Voorbeeld

Bereikbaarheid op camping

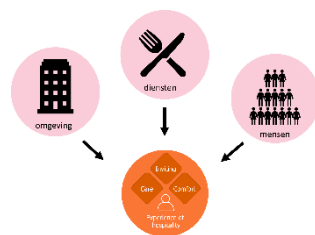


Evaluatie

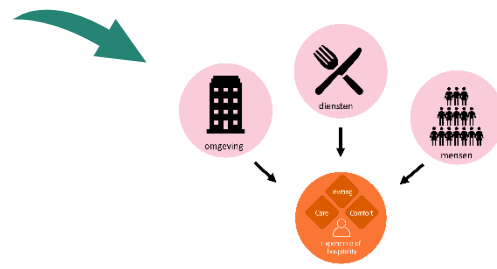


Voorbeeld
Smart
Hospitality
Concept

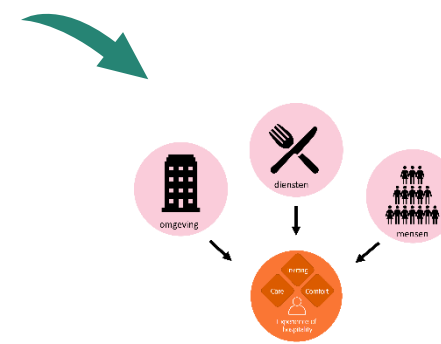
Customer journey / klantreis



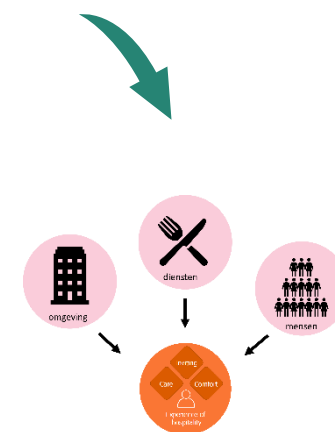
Pre-arrival



Arrival



Stay



Departure

Tips voor

Gastvrije inzet digitalisering en Technologie

- Neem de customer journey als uitgangspunt
- Bepaal de gewenste gastvrijheid per touchpoint
persoonlijke aandacht door inviting, care, comfort
- Bekijk de mogelijkheden voor digitalisering
 - Voor wie?
 - Effect - Faciliteren, verrassen, verbinden
 - Op een gastvrije manier
 - Ter ondersteuning van de menselijke service
- Evalueren en verbeteren!



Bedankt!

r.pijls@saxion.nl

06 30408335