

Vaste gast: onbekend maar belangrijk voor Zeeland

Tijdens deze interactieve workshop gaf Bert Smit, Breda University of Applied Sciences, een stoomcursus in het denken vanuit de gast bij het ontwikkelen van je bedrijf. Elke beleving is een combinatie van de behoeften van de gast, de interactie met diens gezelschap en de medewerkers en de fysieke omgeving waar het allemaal plaatsvindt. Om je goed in te leven in de behoeften van verschillende gasten, kun je werken met persona's - fictieve personages die symbool staan voor bepaalde typen gasten, met bepaalde wensen en voorkeuren. Door het denken vanuit persona's kun je heel gericht bekijken wat zij verwachten op verschillende onderdelen van jouw bedrijf. De ene hotelgast waardeert een snelle self-checkin-balie, de andere gast wil een persoonlijke begroeting van de receptioniste. De ene hotelgast waardeert een luxe restaurant, de ander geeft de voorkeur aan room service. Door vanuit persona's te denken, zie je ook welke gastengroepen gecombineerd kunnen worden in een bedrijf en welke gastengroepen juist haaks op elkaar staan. Belangrijk bij het uitwerken van de bedrijfsstrategie en -marketing! Bekijk de presentatie van Bert.

Een beschrijving van persona's die relevant zijn voor Zeeland is te vinden in het Handboek 'Maak kennis met uw doelgroep'. Zowel Bert als wij gaan graag met u aan de slag om deze denkwijze toe te passen in uw bedrijf!

