



# Vergaderen à la carte

Een kleine handleiding

Woudenberg  
november 2011

## Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. De aanvraag
3. De offerte
4. De bevestiging
5. De vergadering
6. Facturering
7. Do's and dont's
8. Lancering
9. Overig

## 1. Voorwoord

In Nederland wordt veel vergaderd. Bedrijven vergaderen om koersen uit te zetten, te brainstormen, problemen op te lossen, te evalueren, een product te kiezen: er is altijd wel een reden om te vergaderen. Waar veel wordt vergaderd zijn ook veel vergaderlocaties nodig. Dit biedt kansen voor boerderijen met een vergaderlocatie. Want boerderijlocaties hebben iets unieks te bieden: een locatie in een landelijke omgeving. Een locatie waar je niet een van de vele groepen bent. Een locatie waar de persoonlijke benadering voorop staat. Een locatie die in een wereld die steeds groter lijkt te worden, authenticiteit biedt. Terug naar de basis, stevig met de voeten op de grond, het hoofd in de wind: het helpt de vergadelaars om met een frisse blik naar hun punten te kijken.

Een zaaltje beschikbaar stellen waar wat stoelen staan en waar je dan snel even een kopje koffie neerzet, is nog geen vergaderlocatie. Wie vergadert, werkt. En vaak wordt er ook nog hard gewerkt. Dit betekent dat voor een vergadering alles goed moet verlopen.

Een vergadering kun je vergelijken met zaaien of oogsten. Voor deze werkzaamheden zoek je naar het beste tijdstip, de juiste omstandigheden en verwacht je van de loonwerker maximale inzet. Zo verwacht een vergadelaar ook dat er bij de vergaderlocatie alles aan gedaan wordt om te zorgen dat het vergaderen met goed resultaat kan worden afgesloten.

Dit betekent dus dat een vergaderlocatie veel aandacht vraagt van u als locatie-eigenaar. Je doet het er niet zo maar even bij. Een goede voorbereiding is sowieso het halve werk, dus goede afspraken vooraf zijn belangrijk. Ook Flexibiliteit is belangrijk en een service-gerichte houding. Als je over al die eigenschappen beschikt, dan is het beginnen van een vergaderlocatie een uitdaging en kan het veel voldoening geven.

In deze hand-out gaan we alle stappen langs die gezet moeten worden om vergaderingen binnen te halen, voor te bereiden, goed te laten verlopen en te factureren. Ook komt er een rijtje met do's and dont's, want u zult zelf gaan merken dat de vergadermarkt ook zo zijn eigenaardigheden heeft.

We hopen dat u na het lezen van deze handout een duidelijk beeld heeft gekregen van wat het inhoudt om een vergaderlocatie te hebben. Dat het enerzijds veel van u vraagt, maar dat het wel een interessante markt is, waar uw inzet ook dubbel en dwars wordt beloond.

## 2. De markt

De vergadermarkt is een nieuwe markt. Een markt die om een andere benadering vraagt. Een markt die u ook echt moet verkennen. Het is zaak u hierin te verdiepen, want als u de markt wilt bereiken moet u weten waar hij zit. Meld u aan voor nieuwsbrieven van secretaressennetwerken, nieuwsbrieven over vergaderen en vergaderlocaties. Eventplanner.be, congreswereld, managesupport: ga een googelen op deze woorden en je komt een schat aan informatie tegen.

Zoek de vergadermarkt ook dichtbij. In uw omgeving zijn ongetwijfeld bedrijven die moeten vergaderen. Weten ze dat u er bent? Informeer eens naar ondernemersnetwerken, ga naar de bedrijvenborrel van de Rabobank. Zo leert u de zakelijke markt in uw omgeving kennen en kunt u zichzelf presenteren. Als vergaderlocatie is het zaak flink aan de weg te timmeren.

Want als u zelf de markt een beetje in beeld heeft gekregen, is het zaak dat de markt ook u in beeld krijgt.

## 3. De aanvraag

Aanvragen voor een vergadering komen zowel per mail als per telefoon binnen. Per telefoon heeft u gelijk even contact en kunt u gelijk de beschikbaarheid checken. Per mail bepaalt u zelf wanneer u reageert. Bedenk wel dat het belangrijk is snel te reageren. Het is dus van belang om minimaal dagelijks de mail te bekijken. Heeft u op een bepaald moment weinig tijd om gelijk een offerte te maken, maar u heeft wel plaats, mail dan vast aan de klant dat u de aanvraag heeft ontvangen en dat u hen op genoemde data graag zult ontvangen. Meld tevens dat u op een later tijdstip de definitieve offerte zult versturen.

Bedrijven die willen vergaderen hebben vaak een lange wensenlijst. Het is zaak deze wensen goed naar voren te krijgen. Denk aan:

- datum en tijdstippen
- aantal personen
- cateringwensen
- vergaderfaciliteiten
- aantal kamers voor overnachtingen

Zorg dat u al deze wensen in beeld krijgt en vraag de klant hier naar.

Bij vergaderen wordt veel gewerkt met arrangementen. Toch wil de klant vaak wel een specificatie van de kosten: Wat betaal ik voor welk onderdeel? Zorg dus dat u, als u werkt met arrangementen, ook de prijs per onderdeel paraat hebt.

## 4. De offerte

Na de aanvraag volgt de offerte. Het is altijd goed om nog even te herhalen wat de klant allemaal heeft aangevraagd. Zorg voor een duidelijke offerte, waarin alle onderdelen nog eens worden genoemd. Ga voor vergadergroepen uit van all-in prijzen. Kom dus niet met een apart tarief voor schoonmaak en/of energiekosten, maar zorg dat deze al bij de locatiehuur zijn inbegrepen.

In de zakelijke markt wordt doorgaans altijd gewerkt met prijzen exclusief de btw. Wanneer u dus uw prijzen inclusief btw gaat noemen, kan het zijn dat u bij een offertevergelijking ongunstig naar voren komt. Het is dan ook raadzaam om voor de vergadermarkt tarieven exclusief btw te rekenen.

Voor de locatiehuur, services, kamerverhuur geldt voor de vergadermarkt een btw-tarief van 19%. Ook daar waar u voor bed & breakfast met 6% btw rekent, moet u bij overnachtingen voor de zakelijke markt het tarief van 19% rekenen. Voor de catering geldt een tarief voor 6%.

Geef in uw offerte aan hoe lang de offerte geldig is. Heeft u na deze termijn nog niets gehoord, stuur dan een mailtje met de vraag hoever het staat. Bij sommige bedrijven duurt het lang voor het definitieve besluit komt. Krijgt u in de tussentijd een volgende aanvraag, stuur dan nogmaals een mail waarin u vraagt of ze snel kunnen beslissen omdat u inmiddels een tweede aanvraag heeft. Dit werkt vaak erg goed!

Bedrijven die dan alsnog blijven aarzelen, kunt u een ultimatum stellen. Het zou toch jammer zijn als ze besluiten niet te komen en u heeft voor hen een andere klant afgezegd.

## 5. De bevestiging

De offerte is goedgekeurd. Nu kunt u de bevestiging sturen. Een goede bevestiging is het halve werk. In de bevestiging neemt u verschillende zaken op:

- locatie, adres, datum en tijd
- hotelservice (uiteraard alleen bij meerdaagse verblijven)
- aantal personen
- cateringwensen met tijden en aantal personen
- vergaderfaciliteiten
- betalingsvoorwaarden (u kunt deze naar eigen inzicht aanpassen)\*
- annuleringsvoorwaarden (u kunt deze naar eigen inzicht aanpassen)\*

Vraag altijd aan klanten om de bevestiging ondertekend te retourneren. Geef er ook ruimte om een afwijkend factuuradres in te vullen, want bij sommige bedrijven is dit afwijkend.

Een goede bevestiging maken kost even tijd, maar u wint er veel mee:

- alle afspraken zijn duidelijk vermeld
- u weet precies wat, wanneer voor hoeveel personen van u wordt verwacht
- u weet zeker dat zowel de klant als u dezelfde afspraken heeft
- uw personeel weet ook precies wat er verwacht wordt, mocht u onverhoopt zelf er even niet zijn

Bedenk hierbij dat degene die boekt lang niet altijd zelf bij de aankomst aanwezig is. Regelmatig is het de secretaresse die een bijeenkomst moet regelen, terwijl zij zelf niet mee komt. Ook daarom is het van belang een goede bevestiging te maken. Zeker trainers die door een bedrijf zijn aangetrokken, eisen soms meer verzorging of faciliteiten. U kunt dan altijd laten zien wat de afspraken zijn. Uiteraard is het wel aan te bevelen om hier flexibel mee om te gaan en indien mogelijk nog gewenste aanpassingen door te voeren.

In de bijlage staat een voorbeeld van een bevestiging.

*\* Het is aan u zelf om te bepalen at uw annulerings- en betalingsvoorwaarden zijn.*

## 6. De bijeenkomst

Het is zover, de bijeenkomst komt er aan. Het is zeker in het begin best spannend als een vergadergroep komt. Met een goede bevestiging heeft u de goede voorbereiding maar nu komt het op aan.

### **Vergaderopstelling**

Zorg dat u alles heeft klaargezet zoals afgesproken. Zorg dat de vergaderopstelling past bij het aantal mensen. Verwacht u een kleine groep in een grote ruimte, zorg dan voor een passende vergaderopstelling waarbij ze niet meters van elkaar komen te zitten.

Zorg dat iedereen goed aan een tafel kan zitten, dat de benodigde vergaderfaciliteiten klaar staan. Zet ook altijd een verlengsnoer klaar, want hier zal bijna iedere groep om vragen.

Soms worden specifieke wensen voor de vergaderopstelling doorgegeven, hetzij een U-opstelling, hetzij een opstelling waarbij alle tafels aan de kant gezet moeten worden. Verbaas u echter niet als een groep zelf weer gaat schuiven. Werk daarom zelf altijd met een standaardopstelling, weliswaar aangepast bij de groepsgrootte.

Voorals er ingehuurde trainers zijn, is de uiteindelijk gemaakte opstelling altijd een verrassing.

### **Neem met contactpersoon/trainer even programma door**

Indien mogelijk loopt u met de contactpersoon of trainer even het programma door. Vraag wanneer er een koffiepauze is, zodat u weet wanneer u verse koffie kunt brengen zonder hen te storen. Is het een groep die zelf de catering verzorgt, laat even zien waar ze alles kunnen vinden. Verzorgt u als locatie de catering, leg dan uit waar alles wordt klaargezet. Laat bij meerdaagse overnachtingen zien waar de kamers zijn en vertel hoe laat er ingecheckd kan worden. Geef aan waar of hoe ze u kunnen bereiken als er vragen zijn.

Kom niet met een waslijst aan voorschriften. Daar zitten ze niet op te wachten en dit komt niet gastvrij over.

### **Catering**

Op dit moment zou u hier geen vragen meer over moeten hebben. De tijdstippen van de catering heeft u al meegenomen in de bevestiging. Alles verloopt zoals afgesproken, u weet precies wat de klant verwacht en u heeft geregeld dat het zo wordt verzorgd. Vaak blijkt op de dag zelf dat een aantal personen is afgevallen. U hoeft dan voor deze personen geen catering te verzorgen, maar zorg dat u niet al te gepast serveert. Als u het namelijk in uw annuleringsvoorwaarden goed heeft geregeld, zullen ze toch moeten betalen voor het aantal tevoren opgegeven personen. Voorzie de andere personen daarom altijd ruim, want ze betalen er tenslotte ook voor.

### **Boerderijgeluiden en -geuren**

Bedrijven boeken op een boerderij dus dat er koeien loeien, dat er tractoren rondrijden af andere boerderijgeluiden zijn is logisch. En ook dat typische boerenluchtje vinden ze vaak zo leuk landelijk. Toch is het niet handig om de hele middag te gaan injecteren precies in dat land wat naast de vergaderlocatie ligt. Of te gaan mixen in de put die onder de vergaderruimte ligt. Met brullende tractormotor steeds langs de vergadelaars te rijden, of kalveren te gaan laden naast de vergaderlocatie. Dit zijn zo maar wat voorbeelden. Probeer hier in de planning rekening mee te houden. Soms moeten er toch bepaalde werkzaamheden plaatsvinden omdat juist dan de weersomstandigheden goed zijn. Leg dit **altijd** even uit de groep. Vaak vinden ze

het dan reuze interessant en hebben ze alle begrip. Zij zijn tenslotte ook aan het zaaien of oogsten.

### **Twijfelgevallen**

Ondanks alle goede afspraken zijn er soms toch twijfelgevallen.

Een bedrijf dat zelf de koffie zou regelen, maar toch steeds om nieuwe kannen vraagt en die verwachten dat ze schone kopjes krijgen. Leg dan uit dat er selfservice koffie is besteld en dat u natuurlijk gerust kannen wilt brengen en schone kopjes neer wilt zetten, maar dat dan een andere prijs geldt.

Bedrijven die de koelkastservice hebben besteld en denken dat u dan ook de hele tijd heen en weer loopt om glazen weg te ruimen. Het is natuurlijk aan u zelf, maar u hoeft er tijdens de avond niet bij te lopen. Wel is het handig om 's morgens vroeg even langs te lopen en waar nodig nog de glazen weg te ruimen.

In de praktijk zult u ook merken dat u soms intuïtief voor een bedrijf toch kopjes wegruimt of tussendoor glazen weghaalt, maar dit is vaak echt een gevoelskwestie. Soms is het goed je meer te laten leiden door je gevoel dan door de bevestiging.

### **Vertrek**

Bedrijven zullen gerust vertrekken zonder zich af te melden. In die gevallen dat ze zich wel afmelden, vraag dan altijd even of alles naar wens is geweest.



## 7. De facturering

Als de bijeenkomst is afgelopen, kunt u de rekening opmaken. Zorg altijd voor een overzichtelijke en transparante factuur. Een factuur met alleen een totaalbedrag wordt niet gewaardeerd. Vermeld dus alle onderdelen apart en vermeld de btw.

Als het goed is komt de factuur overeen met de bevestiging.

Zoals al eerder aangegeven: u als bedrijf bepaalt zelf de betalingsvoorwaarden. In de praktijk zult u echter merken dat bedrijven vaak deze voorwaarden in de wind slaan.

De wettelijke betaalperiode is 30 dagen. Helaas zult u merken dat veel bedrijven zich niet aan deze termijn houden. Hoe meer gelieerd aan de overheid of hoe groter het bedrijf, hoe langer het vaak duurt voor u de betaling binnen heeft. Grote of overheidsbedrijven werken vaak met vastgestelde procedures die nogal tijdrovend zijn.

Tips om betalingen zo snel mogelijk binnen te halen:

- Zorg dat u op de bevestiging ruimte geeft voor het factuuradres
- Soms vermelden bedrijven ordernummers of afdelingsnummer erbij; neem deze altijd over in de factuur
- Stuur een factuur per post en per mail
- Is dit factuuradres afwijkend van het adres/contactpersoon waarmee u alles regelt, stuur dan de factuur per post naar het opgegeven factuuradres, maar ook altijd per mail naar de contactpersoon
- Heeft u binnen 30 dagen uw geld nog niet ontvangen, stuur dan een vriendelijk mailtje naar de contactpersoon. Zij vinden het vaak heel vervelend en gaan er dan snel voor u achteraan. Een herinnering sturen aan de afdeling crediteurenadministratie heeft geen zin.

## **Do's and dont's**

### **Do's**

- Zorg voor een duidelijke bewegwijzering
- Loop altijd even mee met degene die als eerste is
- Geef vroege vogels vast een kopje koffie. Kijk niet raar op als ze al meer dan een uur voor aanvang aanwezig zijn. Realiseer u dat zij ook zenuwachtig zijn voor een bijeenkomst
- Vraag altijd naar een contactpersoon en spreek hiermee wijzigingen door
- Geef door hoe u te bereiken bent, welke deur/welk telefoonnummer
- Bent u zelf niet aanwezig geef dan aan bij wie ze met vragen terecht kunnen
- Vraag tussendoor of alles naar wens is uiteraard zonder de bijeenkomst te storen
- Probeer zo veel als mogelijk flexibel te zijn
- Mooi weer? zorg dat de buitenstoelen schoon en droog zijn
- Wees vriendelijk en belangstellend, geef de informatie waar er om gevraagd wordt

### **Dont's**

- Geen landbouwmachines op het parkeerterrein
- Geen gierplassen op het parkeerterrein
- Zeg nooit dat mensen te vroeg, al zijn ze twee uur voor tijd
- Ga geen ramen lappen daar waar een groep zit
- Precies genoeg kopjes neerzetten en daarna de keuken afsluiten
- Gebruikt u kamerschermen, zorg dan dat er geen troep aan alle kanten uitsteekt
- Zorg dat u in de ruimtes naast de vergaderzaal geen gezellige gesprekken aangaat
- Loop niet met andere mensen de vergaderzaal binnen om even de ruimte te laten zien
- Kom ook de vergaderruimte niet binnen om kopjes weg te halen omdat u elders te kort hebt
- Ga niet vertellen hoe zwaar het leven voor u als boer is en hoe slecht u het heeft
- Ga sowieso niet ongevraagd hele gesprekken aan. Ze komen niet voor u!

## Nawoord

Deze handout is geschreven door Clara van Ravenhorst. Samen met haar man Kees heeft zij een melkveebedrijf in Woudenberg met drie vergaderlocaties. Hun vergaderlocaties lopen inmiddels goed, maar dit heeft even geduurd. Zoals gebruikelijk in deze branche gingen zij werken met arrangementen. Maar het bleef moeilijk om in deze markt een positie te verwerven. Ze ontdekten wel dat ze iets heel unieks te bieden hadden. De vrijheid om te kiezen wat vergadergroepen laten verzorgen door de locatie en wat ze zelf verzorgen. De keukens bij de locaties bieden hiertoe de mogelijkheid en het feit dat een vergadergroep een locatie voor zichzelf heeft.

Deze unieke mogelijkheid wilden zij aan de man zien te brengen. Voor de grap zeiden ze: “Het is eigenlijk vergaderen à la carte, want klanten kunnen precies kiezen wat ze wel of niet willen”. Vervolgens ontdekten ze dat de domeinnaam Vergaderen à la carte nog vrij was. Die werd direct vastgelegd, er ging een mailing de deur uit en ook op de website werd de naamsverandering en formule doorgevoerd. Tot hun verbazing namen de boekingen onmiddellijk toe. Dit was half februari 2010. In dat jaar verdrievoudigde hun omzet uit vergadergroepen ten opzichte 2009. Inmiddels doen al rond de 25 boerderijen mee aan dit concept. Gezamenlijk presenteren zij zich via de website [www.vergaderenalacarte.nl](http://www.vergaderenalacarte.nl)

# BEVESTIGING

## BIJLAGE 1

Hiermee bevestigen wij dat is gereserveerd voor **naam groep**

### Locatie

Naam locatie	Woensdag 21 september 2011 12.00 uur	Donderdag 22 september 2011 12.30 uur	950,00
Adres			
Postcode/plaats			

### Hotelservice

12 linnensets	Ja	8,50 per set	102,00
12 handdoekensets	Ja	3,50 per set	42,00
12 bedden opmaken	Ja	5,00 per bed	60,00

### Catering

Koffie/thee/water etc.*	12 pers.	21 sept.	12.00 uur	5,00 p.p. per dag	60,00
Lunch uit het vuistje	12 pers.	21 sept.	12.00 uur	11,00 p.p.	132,00
Standaard warm/koud buffet of chinees buffet	12 pers.	21 sept.	18.30 uur	25,00 p.p. 20,00 p.p.	300,00 240,00
Chips/nootjes	12 pers.	21 sept.	avond	3,50 p.p.	42,00
Eenvoudig ontbijt	12 pers.	22 sept.	08.00 uur	9,00 p.p.	108,00
Lunch uit het vuistje	12 pers.	22 sept.	12.00 uur	11,00 p.p.	132,00

\* Bij aankomst staan kannen koffie/thee klaar en verder is alles aanwezig om onbeperkt koffie/thee bij te zetten op het moment dat u wilt

### Vergaderfaciliteiten

Flipover	Ja	10 euro per dag	10,00
Beamer	Nee	75 euro per dag	
Scherm	Nee	Gratis	

*Genoemde prijzen zijn exclusief btw.*

Wij zenden u na uw bijeenkomst een factuur, welke u binnen 14 dagen dient te voldoen.

Wijzigingen in het aantal personen is slechts mogelijk tot 1 week voor aankomstdatum.

Bij annulering binnen 30 dagen voor aankomstdatum wordt de huur van de locaties in rekening gebracht.

Bij annulering van minder dan 7 dagen voor aankomstdatum wordt 75% van de catering in rekening gebracht.

Bij annulering van minder dan 3 dagen voor aankomstdatum wordt 90% van de catering in rekening gebracht.

Voor akkoord,

**Factuuradres (indien afwijkend)**

**Bedrijfsnaam**

**Contactpersoon**

**Adres**

**Postcode Woonplaats**