

Van Klant naar Gast

Nicole van Hoof

Bedrijfsadviseur Multifunctionele Landbouw



Gastvrijheid

**Is één van de grootste succesfactoren
van een recreatief bedrijf!**

Waarom?



Gastvrijheid

Bezoekers die zich gast voelen, zijn tevreden klanten

Tevreden klanten:

1. Komen terug (het is goedkoper om bestaande klanten te houden dan nieuwe te werven)
2. Zijn je ambassadeurs (maken anderen klant)

Tevredenheid

Tevredenheid = ervaring > verwachting



Verwachtingen

Associatie platteland

- thuis voelen
- persoonlijke aandacht

Sterk punt benutten!



Type gasten

- Aandacht is voor iedereen weer anders.
- Uitgebreid koffie drinken? Of snel kamer wijzen?
- Hoe kun je dat snel inschatten?





De vier belevingswerelden in het BSR® model

Het BSR®-model wordt gevisualiseerd
aan de hand van twee gedragsbepalende dimensies



Extravert /
Naar buiten gericht

Vitaliteit

Energieke, relatief jonge mensen.
Leven met passie en “gaan ervoor”.
Zijn eigenzinnig en soms tegendraads,
willen vooral vrijheid

Harmonie

Gericht op gezelligheid in sociale omgeving
“Bewust genieten”
Actief levend, aandacht moet worden verdeeld

Psychologische dimensie
Omgang met emoties



Ego
oriëntatie

sociologische dimensie
Hoe stelt men zich op
ten opzichte van
de omgeving



Groeps
oriëntatie

Dynamische mensen, gericht op controle
Materialistisch en manifestatief ingesteld
Intelligent en met een wat zakelijke houding

Controle

Sociaal gerichte mensen
Op zoek naar zekerheid en veiligheid in omgeving
Handelen routineus, conservatief en traditioneel

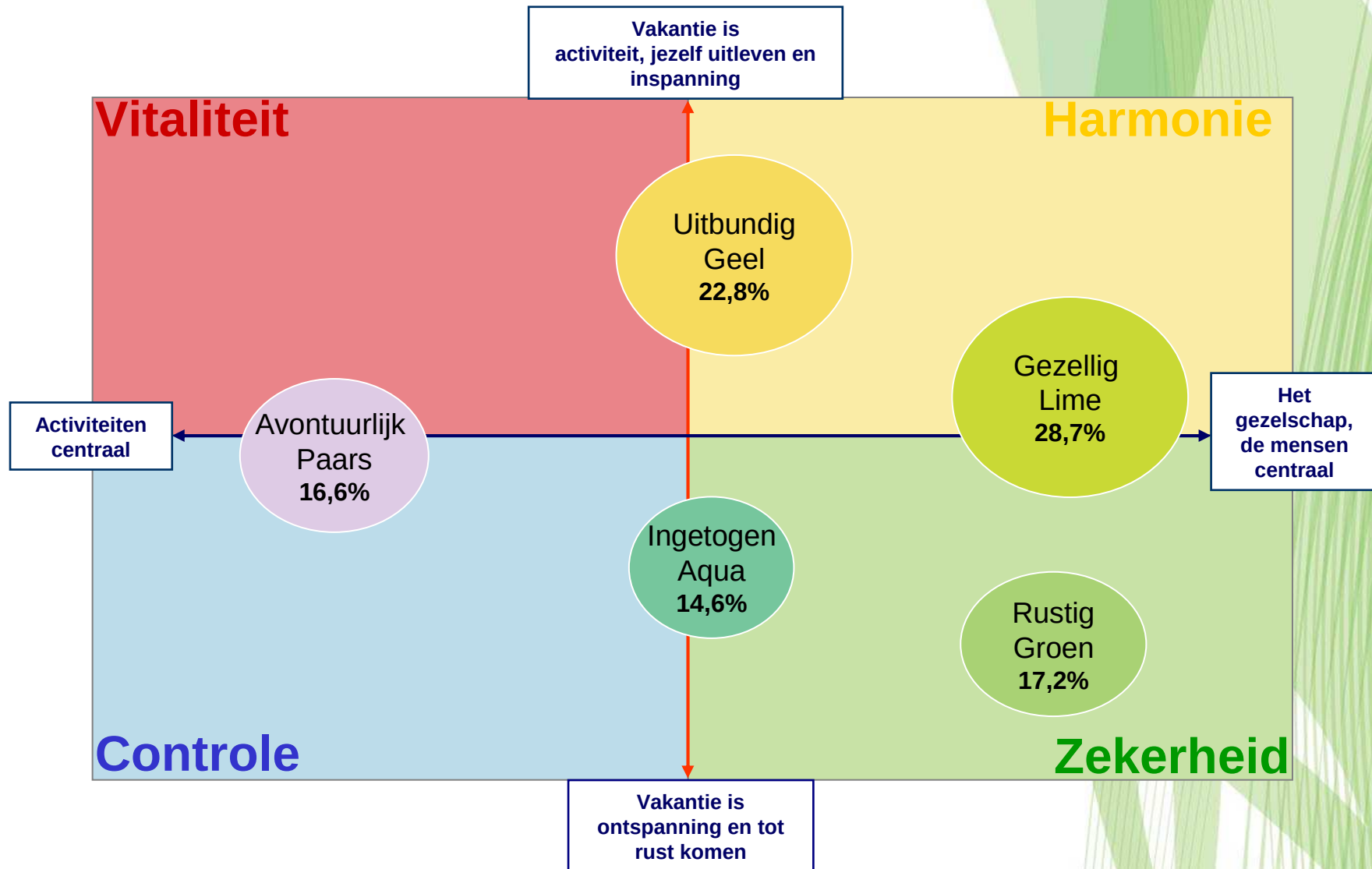
Zekerheid



Introvert/
Naar binnen gericht

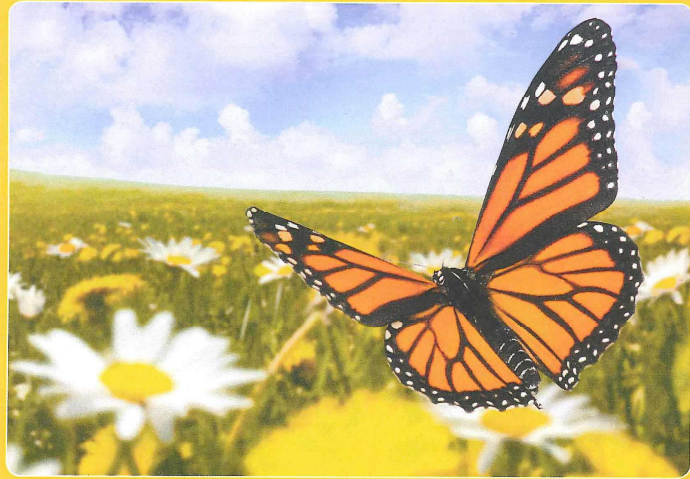
De vijf consumenten segmenten in het BSR®-model

Vakantiebeleving voor kampeer en bungalow recreatie in Nederland



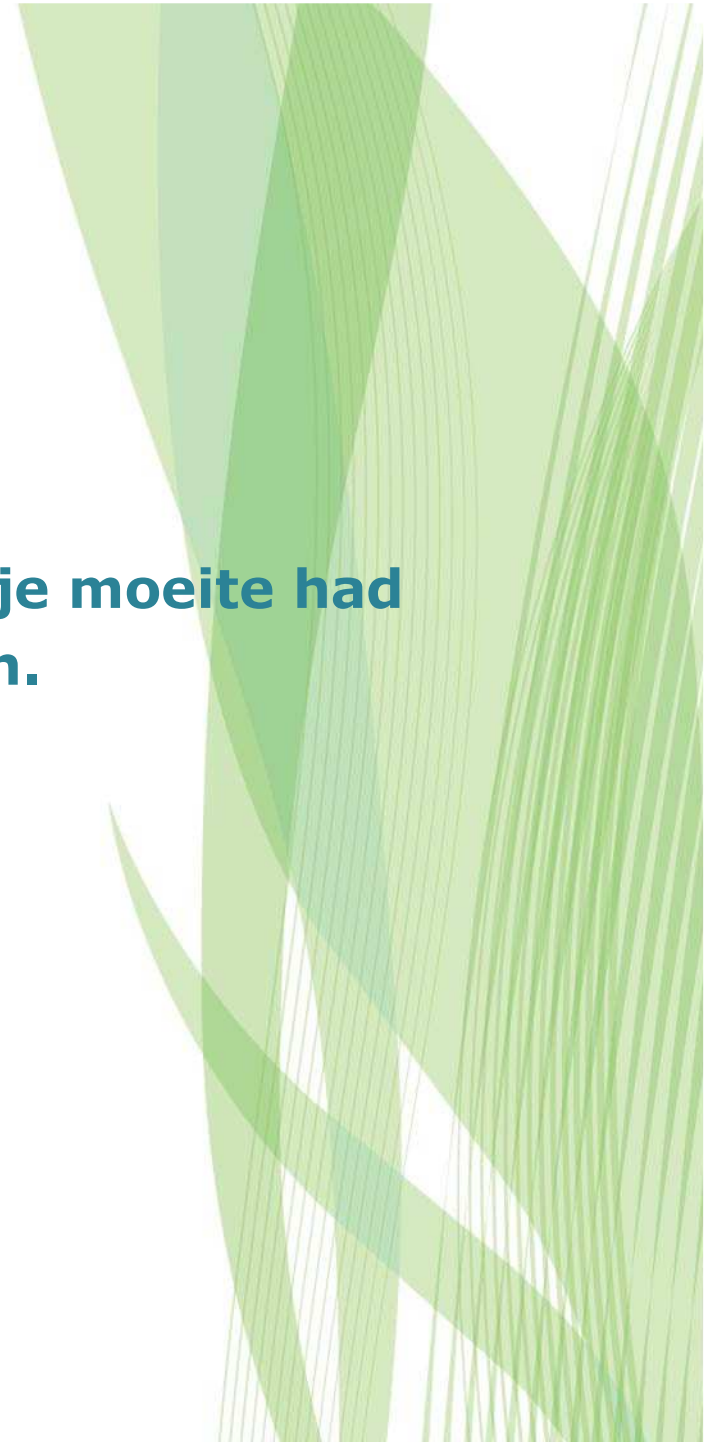


Welk beest ben jij?



Case bespreken

**Beschrijf een situatie waarin je moeite had
om gastvrij te zijn.**



Communicatie in een notendop

- Haan: wil actie, kort en duidelijk, is allergisch voor 'gezeur'
- Uil: wil details, zekerheid, vindt kosten belangrijk, is allergisch voor 'vrijblijvendheid'
- Vlinder: wil nieuwe ervaringen, verrast worden, is snel afgeleid, allergisch voor regeltjes
- Bij: wil betrokkenheid, samen iets ondernemen, gezelligheid, allergisch voor

Tips en afsluiting

Tips voor elkaar?

Wat ga je morgen anders doen?

