

Van een enkel-dagje-uit-klant naar vaste bezoeker

Met de mei-vakantie in het vooruitzicht raken er weer flink wat ouders, grootouders, verzorgers en kindertjes heel wat pretparkavonturen rijker.

Maar wat maakt nou, behalve (mogelijk hoge) kosten en een lange reisafstand, dat bezoekers een enkel-dagje-uit-klant zijn of een vaste bezoeker worden?



Het totaalplaatje

Wanneer het totaalplaatje klopt maken mogelijk ook de kosten en afstand in principe niet eens meer uit.

Maar waar bestaat dat totaalplaatje dan precies uit?

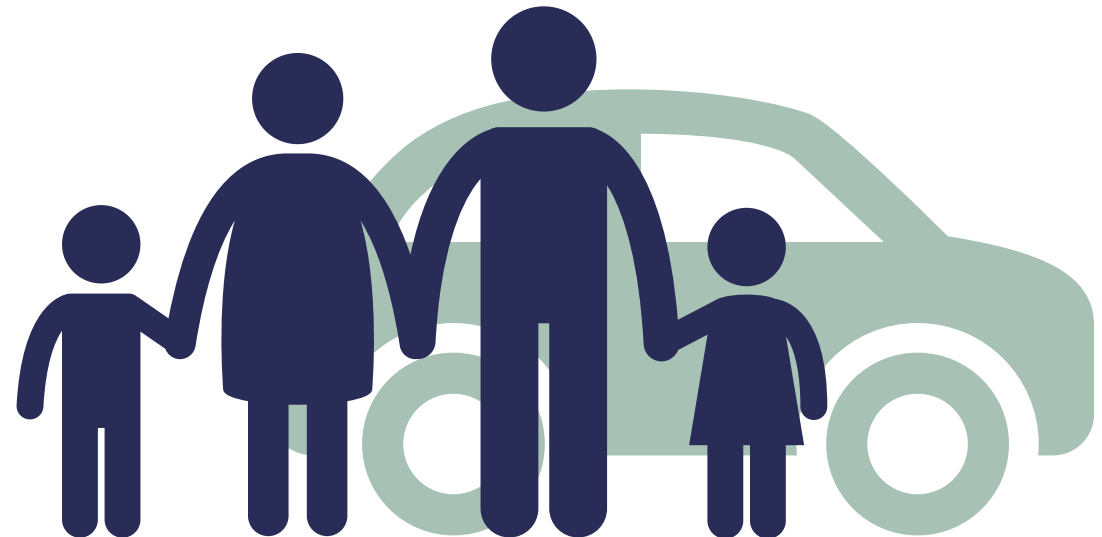


Parkeren en de weg naar de entree

Hoe gemakkelijk is de aanrijroute? Wat is de afstand van de parkeergelegenheid tot de entree? Hoe prettig is de route tot de entree?

Hoe haalbaar met kinderen die te groot zijn voor een buggy, maar moe na een dag vermaak?

Wordt men al verwelkomt en geholpen naar een parkeerplek?



De entree en begroeting

Worden bezoekers begroet bij de entree?

Worden ze **hartelijk** begroet bij de entree?

Hoe gemakkelijk is het om de weg te verkennen?

Is alles snel duidelijk hoe het werkt en reilt en zeilt?



De doelgroep

Heeft men de doelgroep juist in beeld?

Zijn het vermaak en alle facilitaire zaken en randvoorwaarden goed afgestemd op die doelgroep? Als het een familiepark is kan er dan bijvoorbeeld geklommen worden op hekwerken of is het zo ontworpen dat dat uit veiligheid niet mogelijk is?



Doelgroepen binnen de doelgroep

En hoe is het geregeld voor specifieke doelgroepen binnen die doelgroep? Hoe zijn de voorzieningen?

Zijn obstakels voldoende weggenomen?

Is er zorg en aandacht besteed of is er slechts voldaan aan een voorwaarde?



Gemak of ongemak

Hoe gemakkelijk wordt het de bezoekers gemaakt? Is er een app compleet met alle informatie? Als er een behoefte kenbaar gemaakt wordt of opgemerkt, wordt er dan meegedacht, in de actiemodus geschoten of wordt het liever genegeerd.

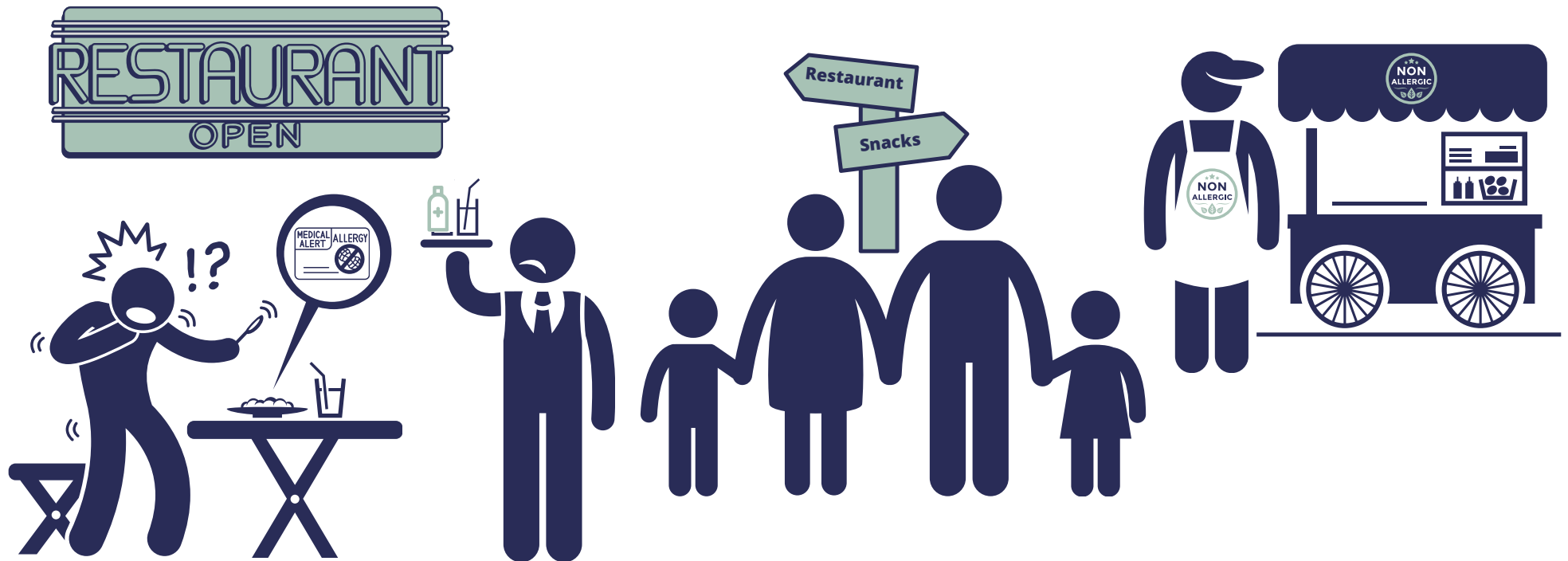
Maar ook hele simpele zaken als zijn de toiletten, wastafels en toebehoren op een gunstige plek dat men (kleine kinderen/bezoekers met beperkingen) er bij kan? Of krijgt de gebruiker blauwe plekken van een deur van een opengaande toiletruimte van een andere toiletgebruiker die er precies naast open zwaait.

Met andere woorden: Is de ruimte gevuld of benut?



Speciale aandacht

Wordt er aandacht besteedt aan speciale relevante zaken als allergie-informatie bij eetgelegenheden? Denkt men mee als dit aan de orde is? Is men bereid n t dat ene stapje harder te lopen of dat beetje meer mogelijk te maken bij bijzonderheden?



Onderhoud en reparaties

Hoe is het met het onderhoud gesteld?

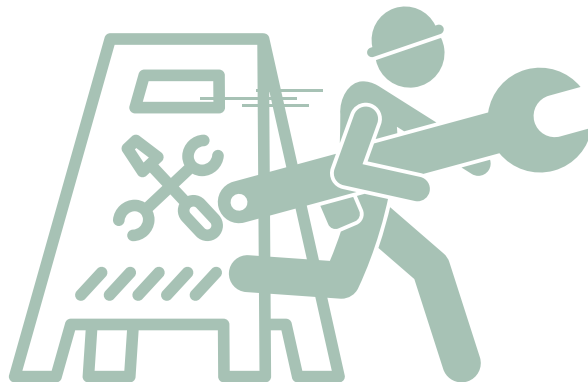
Zijn er veel attracties geheel of gedeeltelijk buiten bedrijf?

Zijn er veel onderdelen van de aankleding die de sfeer compleet maken niet op orde? Denk aan verlichting, de thematisering* of hekwerken.

(En voor de uitbater: Hoelang al?)

Thematisering:

In de Efteling heb je bijvoorbeeld de stijl van Anton Pieck of het Land van Laaf die kenmerkend zijn. Alles is ontworpen in die specifieke stijl waardoor je echt even in die wereld stapt.



De service ter plekke

Kijkt men de bezoekers aan?

Worden deze begroet en bij voorkeur enthousiast?

Heeft men plezier in het werk of hangt men er maar een beetje bij?

Is men onderdeel van een *prettige* beleving of een *pret* drukkende ergernis?



De aandacht ter plekke

Is men alert op (mogelijke) calamiteiten
of moeten zij gealarmeerd worden door omstanders?

Waar is het personeel zelf het liefste?

Hier of zijn ze toch liever ergens anders?

Gaat hun hart hier harder kloppen? Passen zij in de omgeving?



Regels en rebellie

In een pretpark horen regels. En ook toezicht op het naleven ervan. In onze huidige maatschappij laat men (volwassenen en kinderen) zich helaas niet altijd meer gemakkelijk aanspreken op gedrag door anderen zonder enige autoriteit of in het ergste geval ook mét niet.

In principe komt het merendeel van de bezoekers om een onbezorgde dag te beleven. Daar hoort hinder of getuige zijn van overlast, narigheid, destructief of agressief gedrag niet bij. Melden moet voor bezoekers makkelijk zijn, maar de primaire verantwoordelijkheid om hier alert op te zijn en in te grijpen ligt toch echt bij de organisatie en diens personeel zelf!



De uitgang en het afscheid

Hoe snel en gemakkelijk is de uitgang te vinden?

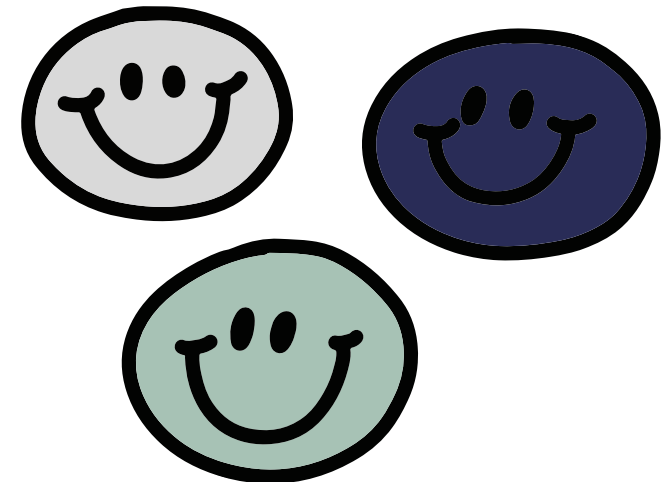
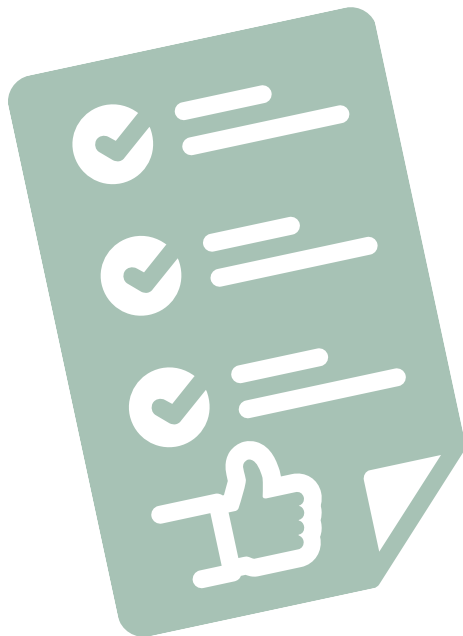
Maar ook de wijze en woorden waarop men gedag zegt kunnen verschil maken. Worden de bezoekers slechts een fijne avond gewenst of... verwelkomt het park ze ook heel graag snel weer terug?



Het totaalplaatje

Wanneer alles fysiek op orde is en het personeel zichtbaar plezier heeft in het werk, betrokken is bij het park en daarmee de bezoekers weet te raken dan is de kans op terugkeer heel groot.

Er is dan in elk geval alles aan gedaan!!



Je bedrijfsvoering op orde

Ik help jou en je team met het creëren van een gezonde en constructieve bedrijfscultuur, het ontwikkelen van optimale processen, het leveren van gedegen kwaliteit en de vertaalslag te maken naar dé klantbeleving waarmee je het verschil maakt.





Stuur me gerust een
connectieverzoek of volg
me voor meer content over
het op orde brengen van
je bedrijfsvoering!

Fleur

