

VOORWOORD

Als u een hotel uitbaat, een toeristische regio coördineert of een attractiepark beheert, bent u dagelijks in de weer met de ontvangst van uw gasten, het regelen van de horeca, het op punt stellen van recreatieve routes, het organiseren van evenementen. Om maar enkele dingen te noemen. U beheert de zaken zodat alles naar wens en in optimale omstandigheden verloopt. Toeristen een aangename vakantie bezorgen is uw core-business. Maar vooraleer u tot dat nobel werk komt, heeft u echter 'toeristen' nodig. We staan er niet altijd bij stil, maar u legt een lange weg af vooraleer u nog maar één toerist-recreant over de vloer krijgt. Het ontbijt dat u 's ochtends serveert, is als het ware een beloning voor de vele inspanningen die u voordien deed, onder andere de toerist zover krijgen dat hij bij u komt.

Het ontvangen van de vakantieganger is eigenlijk wat men in marketing- en verkoopstermen de 'fullfilment' noemt. Letterlijk: het nakomen of invullen van beloften, geven waar men om vroeg. De fase die daar vandaag de dag noodzakelijkerwijs aan vooraf gaat, is het werven. U besteedt als vakantiemaker een groot deel van uw tijd aan het aantrekken van toeristen, het zoeken naar nieuwe klanten. En dat is niet zo eenvoudig als het lijkt. Het vraagt van u heel wat inspanningen, niet in het minst financiële, dus is het ook logisch dat u even wilt nadenken over de manier waarop u het gaat aanpakken. Deze brochure kan u daarbij helpen. Toerisme Vlaanderen heeft enkele aandachtspunten op een rij gezet. Wat is werven eigenlijk? Moet u werven? Wanneer bent u aan het werven en wanneer niet? Bestaan er technieken om te werven en wat zijn de succesfactoren? Hoe weet u of uw inspanningen resultaat opleveren?

We werken in een aangename sector, laat ons eerlijk zijn. Vakantie is voor velen een geluksmoment en wij mogen voor dat geluk zorgen. Een bevoorrechte taak. Al moeten we er wel keihard voor werken. De concurrentie wordt groter, de toerist veeleisender en de communicatiekanalen chaotischer. U heeft al heel wat ervaring of een perfect lokaas nodig om een toerist aan de haak te slaan. Ik hoop dat deze vormingsbrochure u op weg helpt.

Raymonda Verdyck
Adminstrateur-generaal