



Digitaliseren van dienstverlening binnen de recreatiesector

Met een digitaal meegaande onderneming ben je beter voorbereid op de toekomst. Je kunt met behulp van digitale oplossingen vaak efficiënter werken en nieuwe doelgroepen aanboren. Tijdens de corona pandemie zijn ook veel ondernemers de stap naar digitale dienstverlening gaan maken of uitbreiden, omdat ze niet altijd fysiek bij hun gasten in de buurt mochten komen. Digitale dienstverlening, wat valt daar dan onder wanneer we naar de recreatiesector kijken?

Dienstverlening uitbreiden met een app

Een app inzetten om informatie te delen en direct contact te maken met je gast wordt steeds vaker gebruikt. Vakantieparken kunnen hier de algemene vragen die zij normaliter bij de receptie krijgen in opvangen, tips over de omgeving plaatsen en bij sommige aanbieders is er zelfs de mogelijkheid tot reserveren van broodjes als ontbijtservice. Niet alleen de verblijfsrecreatie is gebaat bij zo'n app, ook de dagrecreatie treft voordelen hiervan wanneer je de app ook nog eens in zet om gasten eenvoudig te laten reserveren voor een dagdeel of tijdslot.

Bij het full-service bedrijf Libelnet focussen ze zich op software ontwikkeling en bieden ze zich ook aan als sparringpartner om innovatieve oplossingen te bespreken en te realiseren. Welke vragen krijgen zij in deze tijden van corona vooral binnen? "Ook wij merken dat een eigen 'gasten-omgeving'

zoals een app om onder andere de receptie en horeca te ontlasten in trek is. Hier krijgen wij de meeste vraag naar op het moment. Veel bedrijven zijn zich er bewust van geworden dat het op aankomstdagen veel te druk was bij de receptie en willen dit op deze manier spreiden en onnodig contact met personeel vermijden', vertelt Harold Stemkens, directeur van Libelnet.

Receptieloze aankomst

In het gesprek met Harold bespraken we de receptieloze aankomst, een trend wat steeds meer op komt en waar zij als bedrijf ook veel mee te maken hebben wat betreft de digitale dienstverlening. "Het klinkt heel duur en ingewikkeld, maar wanneer je langzame stappen neemt, en eerst het proces leert kennen kun je een heel eind komen. Neem nou het receptieloze voorbeeld, wanneer je eerst werkt met lockers en een pincode heb je al een aankomst zonder receptie geregeld, als je dan ook nog

eens zorgt dat de gast op een link klikt of SMS stuurt zodat jij weet wanneer hij of zij vertrokken is, hoeven ze ook niet meer uit te checken. Het hoeft namelijk niet meteen perfect, 70% is ook al goed en de rest komt wel. 100% zal naar mijn idee nooit kunnen, omdat er toch altijd een vorm van receptie zal blijven bestaan", geeft Harold mee.

Het gebruiken en verbeteren van digitale dienstverlening vraagt om experimenteren en bijstellen, gaandeweg kom je er achter wat wel en wat niet werkt voor jou en je gasten. Er zijn tal van aanbieders en adviseurs binnen de recreatiesector die hierover mee kunnen denken. Mocht er contact opgenomen willen worden met Harold Stemkens van Libelnet kan dat via www.leisureconnect.nl