



## Reisprofessional gezocht



**Excellente dienstverlening is de manier waarop de reisbranche zich kan onderscheiden. Naar de klant en naar de arbeidsmarkt. Dienstverlening is niet te standaardiseren en dus niet te digitaliseren. Met excellente dienstverlening maakt de reisprofessional het verschil naar de klant!**

Reisprofessional, dat klinkt misschien wat academisch, maar we hoeven er ook niet te bescheiden over te doen. Reisbranche-medewerkers zijn gewoon goed in hun vak en mogen daar ook best trots op zijn en dit uitstralen. Moet je kijken hoeveel reiskennis er aanwezig is binnen de reisonderneming. Als deze kennis wordt gedeeld en je beschikt over de juiste vaardigheden en instelling, kun je alle klanten perfect van dienst zijn.

Natuurlijk moet het management zorgen voor goede trainingen en moeten onderwijsprogramma's zijn ingericht om excellente dienstverleners te kunnen afleveren op de arbeidsmarkt. Daarvoor worden reeds maatregelen getroffen.

De reisbranchecampagne die nu gestart wordt, heeft eigenlijk een tweeledig doel. We benaderen eerst de klant, tegelijkertijd laten we ook zien hoe leuk, divers en kansrijk de functie van reisprofessional is. Zodra klanten hun weg naar de reisprofessional weer hebben gevonden, gaan we de nadruk leggen op arbeidsmarktcommunicatie. En zal de reisonderneming de zoektocht overnemen naar de reisprofessional!

### Nu eerst moet de klant op zoek naar jou!

Met deze campagne proberen we niet het tij te keren en iedereen weer massaal naar de winkel te sturen. Nee, dat gaat niemand lukken. Wat we benadrukken in de campagne is dat hoe de reiziger ook boekt, hij in ieder geval bij een ANVR reisonderneming boekt. Dan valt de boeking namelijk onder de garanties en zekerheden van de ANVR en heeft het de kwaliteit van jullie dienstverlening.

Afgelopen zaterdag werd de reisbranchecampagne afgetrapt met een aantal ludieke acties in het centrum van Amsterdam, Utrecht en Rotterdam. Op slooppanden werden borden geplaatst met: 'Familiehotel' 'Oh, zeker zelf geregeld!', op auto-wrakken stond de tekst 'Huurauto' 'Oh, zeker zelf geregeld!' en in grachten en vijvers werden borden geplaatst met 'Tropisch Zwemparadijs' 'Oh, zeker zelf geregeld!'.

Reizigers realiseren zich vaak niet wat de toegevoegde waarde van een reisprofessional is. Maar als je zelf je reizen regelt bijv. door zelf een verblijf te koppelen aan een ticket, kan er een hoop misgaan. Door aan te tonen wat er mis kan gaan, willen werkgevers en werknemers in de reisbranche laten zien wat een reisprofessional onder andere voor reizende klanten kan betekenen.

Ik hoop op veel leuke reacties op deze campagne en vooral op heel veel extra boekingen!

*Met hartelijke groet,  
Rian Verkooijen  
Communicatiemanager Reiswerk*

## MEDIA SCHEMA

De eerste campagne flight duurt 4 weken. Gedurende deze 4 weken zullen we te zien zijn in landelijke dagbladen, vakbladen en diverse online media.

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| De Reiskrant (Telegraaf).....                  | 16 en 23 mei                    |
| NRC-Next.....                                  | 13 en 27 mei                    |
| Metro.....                                     | 15 en 22 mei, 5 juni            |
| Spits.....                                     | 15, 22 en 27, 29 mei en 12 juni |
| Vakantie.nl Magazine.....                      | 22 mei                          |
| (bijlage bij Esta/Viva/Libelle/Margriet/Flair) |                                 |
| Reisrevue.....                                 | 15 mei                          |
| Travelution.....                               | 15 mei                          |
| Reisrevueemail.....                            | 11 mei                          |
| Travelecademy.....                             | 12 mei                          |
| Vakantie.nl.....                               | 11 mei                          |
| Reisradar.nl.....                              | 11 mei                          |
| RON PCMmedia.....                              | 11 en 18 mei                    |
| Nu.nl.....                                     | 11 mei                          |
| Telegraaf.nl.....                              | 18 mei                          |
| Reizen&Recreatie (WebAds).....                 | 11 mei                          |
| Behavioral Targetting Ilse media netwerk.....  | 18 mei                          |
| (nu.nl, vrouwonline, etc.)                     |                                 |

In september zullen we een tweede flight in zetten van 4 weken.



Uit onderzoek:

## Waarom boekt de klant bij een ANVR erkende reisonderneming?

- iemand om op terug te vallen
- garantie
- goede service
- makkelijker
- altijd al gedaan
- zekerheid
- goedkoopste
- betrouwbaar
- veiliger
- compleet
- klantvriendelijk
- verzorgd
- persoonlijk
- kennis



*De reisprofessional brengt je verder*

## Welk effect zal de campagne precies hebben?

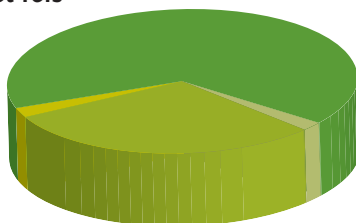


Alleen als je weet hoe de vakantieganger of zakenreiziger nu denkt over de reisbranche, kun je zien in hoeverre dat na de reisbranchecampagne veranderd is. Om de effecten van een campagne te meten, moet je van te voren een nulmeting doen.

Daarom heeft Reiswerk een onderzoek laten doen onder 150 mensen die voor vakantie of zaken op reis gaan. Bekijk een paar van de resultaten in de taartdiagrammen op deze pagina. Daarnaast ging Rian Verkooijen van Reiswerk de straat op om voorbijgangers te vragen waar zij hun reis boeken. In een filmpje op Reiscafe.tv/uitzendingen zie je hoe het haar verging.

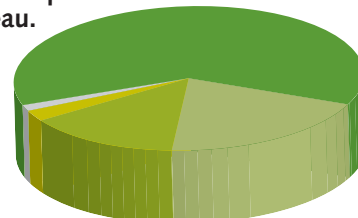
**Boekt u uw reizen (vlucht en verblijf) over het algemeen online, telefonisch of via het reisbureau?**

- Online
- Telefonisch
- Via het reisbureau
- Anders



**In hoeverre overweegt u bij een ANVR reisonder-neming een reis te boeken? Let op: dit kan online, telefonisch of op het reisbureau.**

- Zeker
- Waarschijnlijk
- Misschien
- Waarschijnlijk niet
- Zeker niet



## Wat maakt jou een echte reisprof?

Via [travel@work](mailto:travel@work) op [Travelecademy.nl](http://Travelecademy.nl) vroeg Reiswerk aan de reisagent: 'Wat maakt jou eigenlijk zo professioneel?' Uit de 200 reacties blijkt niet alleen dat de reisagent een hartverwarmende passie voor de klant en het vak heeft, maar ook erg trots is op het werk dat ze doen.

Veel kennis onder meer uit eigen reiservaring, inleven in de wensen van de klant, meedenken, op de hoogte zijn van de actualiteiten én vooral enthousiasme, dat zijn volgens de reisagenten slechts een paar van de voordelen van het boeken bij een reisprofessional.

'Wat zorgt ervoor dat de klant bij jou boekt?' Ook die vraag stelden we. Klantvriendelijkheid, vertrouwen, persoonlijke aandacht en enthousiasme worden genoemd. De deelnemers vertellen stuk voor stuk trots te zijn op hun werk. 'Apetrots! Vooral als de klant hartstikke tevreden is.



*Oh, zeker zelf geregeld!*

**Vakantiehuis met zwembad**

Voorkom teleurstellingen en regel uw reis via een ANVR-reisonder-neming. Dat kan via internet, per telefoon of door een bezoek aan een reisbureau bij u in de buurt. Of het nu gaat om een leuke vakantie of een efficiënte zakenreis. In Nederland staan duizenden reisprofessionals voor u klaar. Zij geven u een goed advies en boeken uw reis met zorg. U krijgt waar voor uw geld onder eerlijke voorwaarden. En als u dan toch nog vragen of opmerkingen heeft, dan weet u bij wie u terecht kunt. [www.reisprofessionalgezocht.nl](http://www.reisprofessionalgezocht.nl)

de reisprofessional brengt je verder





## De reisprofessional brengt je verder



Een nieuwe, ludieke reisbranchecampagne met een knipoog, je komt het de komende maanden overal tegen. Op 20 april is de campagne gepresenteerd aan de reisbranche en op 9 mei, als iedereen weer terug is van de meivakantie, vindt de officiële kick off in de grote steden Amsterdam, Rotterdam, Utrecht plaats. Frank Oostdam, directeur van de ANVR en Ewoud Teerink van vakbond De Unie leggen uit waarom de reisprofessional jou én je klant verder brengt.

### Waarom een reisbranchecampagne?

Oostdam: 'Omdat ik eigenlijk vind dat we niet genoeg kunnen roepen en uitdragen dat we in een fantastische sector werken. Zowel voor de klant als voor degene die een baan zoekt in onze sector. De klant kan in onze sector altijd terecht bij een reisbureau of contact center voor een gedegen advies, zekerheid en betrouwbaarheid. Dat noemen wij excellente dienstverlening.'

### Wat betekent die term 'excellente dienstverlening' voor de reisbranchemedewerker?

Volgens Teerink weten de medewerkers precies wat excellente dienstverlening inhoudt, zij kennen hun klant namelijk en weten welke dienstverlening daarbij hoort. 'Met deze competenties zou je branchebreed overal kunnen werken, maar ook buiten de branche. Iedereen weet dan wat je in huis hebt. Je kan trots op je werk zijn en op de branche waarin je werkt.'

### Wat hopen jullie te bereiken?

Oostdam: 'Twee dingen. De branche neerzetten als een sector waar je terecht kunt voor excellent dienstverlenerschap en gedegen advies. En in een latere fase: dat we meer mensen, ook uit andere branches, aan onze sector verbinden. Een tweetrapsraket.'

### Voor wie is de campagne bedoeld?

Teerink: 'De consument, de zakenreiziger en de huidige en toekomstige medewerkers in de reisbranche.'

### Het wordt een campagne met een knipoog, wat kunnen we verwachten?

Dat heeft volgens Oostdam te maken met trots. 'We doen de campagne vanuit de overtuiging dat we een heleboel dingen al goed doen in de branche. Dus het is een beetje een brutale campagne, waarbij we nog een keer echt goed neerzetten waarom een klant via het georganiseerde reiskanaal zou moeten reizen. En dat vind je straks met allerlei ludieke acties terug in kranten, op internet en andere media. En



Frank Oostdam (l), directeur van de ANVR en Ewoud Teerink van vakbond De Unie

het moet natuurlijk leuk zijn om naar die advertenties te kijken.'

### Hoe komt de slogan 'de reisprofessional brengt je verder' terug in de campagne?

Oostdam: 'Het heeft een beetje een dubbele lading, de reisprofessional brengt je verder. Ten eerste kom je door gebruik te maken van die reisprofessional, hetzij achter de schermen als via het online kanaal wordt geboekt, in een call center of aan de balie, als klant verder. Je gaat op reis via die reisprofessional.'

Teerink vult aan: 'Aan de andere kant betekent het ook dat je als reisprofessional verder komt. Je bent doorkneed in de commerciële dienstverlening. Wanneer je nog een keer iets anders wilt gaan doen, dan kun je op vele plekken goed terecht. Iedereen die in de reisbranche heeft gewerkt, weet wat commerciële dienstverlening is. En dat moet overal bekend zijn, ook bij werkgevers in andere sectoren.'

### 'Oh, zeker zelf geregeld,' weten jullie daar iets van?

Oostdam: 'Oh, zeker zelf geregeld' zul je vaak in allerlei advertenties tegen komen. De afzender is inderdaad: De reisbranche. Op 9 mei zijn op veel mooie locaties ludieke platen opgehangen en op 11 mei hebben we verteld wie de afzender

was. Nu weet iedereen dat het uit onze branche komt en dat was het moment om de reisbranchecampagne echt af te trappen.

### Wat betekent: 'Oh, zeker zelf geregeld'?

Volgens Teerink wordt bedoeld: Als je bijvoorbeeld zelf direct je hotelletje boekt, waarvan je op de plaatjes denkt dat het een prachtige ligging heeft en uiteindelijk blijkt het allemaal tegen te vallen.

### Dus we moeten het niet zelf regelen?

Oostdam: 'Je kunt het zeker zelf regelen, als je het maar op een website van een georganiseerd reiskanaal doet. Of dat nu via een direct seller of een reisbureau gaat, maakt niet uit. Als je het via de ANVR erkende organisaties doet, kun je terecht voor extra gedegen advies en goede dienstverlening. Ook weet je dat je boekt onder de garanties en zekerheden van de ANVR en dan komt het helemaal goed. Dat is feitelijk de boodschap van de campagne.'

## REISCAFÉ.TV

Bekijk het interview met Frank en Ewoud live op [Reiscafé.tv/uitzendingen](http://Reiscafé.tv/uitzendingen)



*De reisprofessional brengt je verder*

## En dan nu: de reisprofessional



Het is altijd weer moeilijk. Overbrengen waarom je iets wil, welke overtuiging daar achter schuilgaat, wat voor droom je daarvoor gedroomd hebt en wat het wel en ook wat het niet betekent, zeker en vooral aan en voor diegenen waar alles voor is bedoeld.

De reisbranche is dynamisch. Klanten komen en gaan (en gelukkig via ons vaak op reis), medewerkers komen en gaan. Als relatieve buitenstaander heb ik mij vaker afgevraagd hoe het nu is binnen de sector en hoe deze zich verder zal of zou moeten ontwikkelen. Ik kom uit een wereld waarin mij werd geleerd dat je de toekomst zelf moet maken. Dat kun jij alleen maar als je met z'n allen een visie, een droom, een overtuiging hebt, waaraan je vervolgens dagelijks invulling gaat geven.



De reissector is professioneel geworden. Vanuit een bijproduct in het verre verleden hebben wij recentelijk de schaalvergrotingen en fusies meegemaakt. Internet is niet meer weg te denken. Werk binnen de sector wordt moeilijker, boeiender maar lijkt ook meer dan ooit vanuit het perspectief van de klant verantwoord te moeten worden. Immers, ze denken het (via internet) helemaal zelf te kunnen.

Wat is het bestaansrecht van de sector en wat voor personeel hoort daarbij? Het geeft geen pas om de lat qua opleidingsniveau nog verder te verhogen en dan op termijn te moeten constateren dat je je mensen niet optimaal inspireert. Je moet je plek binnen de dienstverlening zoeken, daar waar alle andere dienstverlenende sectoren gaatjes laten vallen: in de kwaliteit van de

geboden dienstverlening. De reisbranche moet de ruimte claimen die in Nederland vrij matig wordt ingevuld: excellente dienstverlening!

Denk nou niet bij jezelf; dat doen we al. Maar; hoe doen we dat? Verplaats je in de rol van je klant en vul in hoe jezelf behandeld zou willen worden. Stel grenzen, wees klantgericht, maar niet klantgezwicht. Je vertegenwoordigt een sector en als je die binnentreedt leer je wat echte, oprechte en professionele dienstverlening betekent. Mocht je ooit de sector verlaten dan weten de vertegenwoordigers uit andere dienstverlenende sectoren wat ze voor iemand krijgen: een ware professional in dienstverlening.

Het enige wat ons allen nu rest is de realisatie van onze reis, onze droom. Practice our campaign! En daarvoor hebben wij jou nodig, als reisprofessional!

*Veel plezier  
Hans Jungeburt, Reiswerk*

*Oh, zeker zelf geregeld!*

## Vervoer naar de businessmeeting



Voorkom teleurstellingen en regel uw reis via een ANVR-reisonderneming. Dat kan via internet, per telefoon of door een bezoek aan een reisbureau bij u in de buurt. Of het nu gaat om een leuke vakantie of een efficiënte zakenreis. In Nederland staan duizenden reisprofessionals voor u klaar. Zij geven u een goed advies en boeken uw reis met zorg. U krijgt waar voor uw geld onder eerlijke voorwaarden. En als u dan toch nog vragen of opmerkingen heeft, dan weet u bij wie u terecht kunt. [www.reisprofessionalgezocht.nl](http://www.reisprofessionalgezocht.nl)

de reisprofessional brengt je verder



travel@work op [www.travelecademy.nl](http://www.travelecademy.nl)

[www.reiswerk.nl](http://www.reiswerk.nl)

[www.sepr.nl](http://www.sepr.nl)

[www.reiswereldbaan.nl](http://www.reiswereldbaan.nl)

