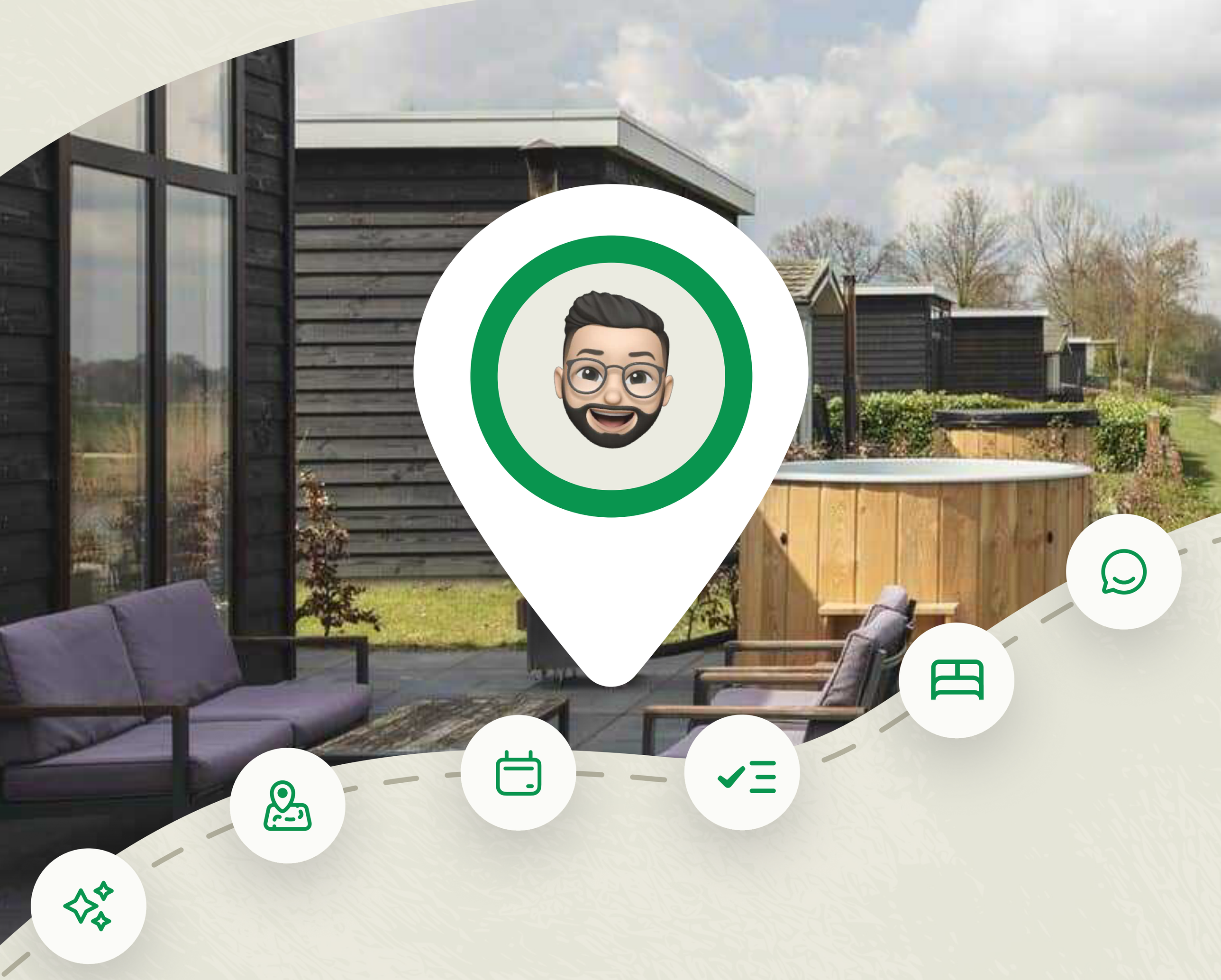
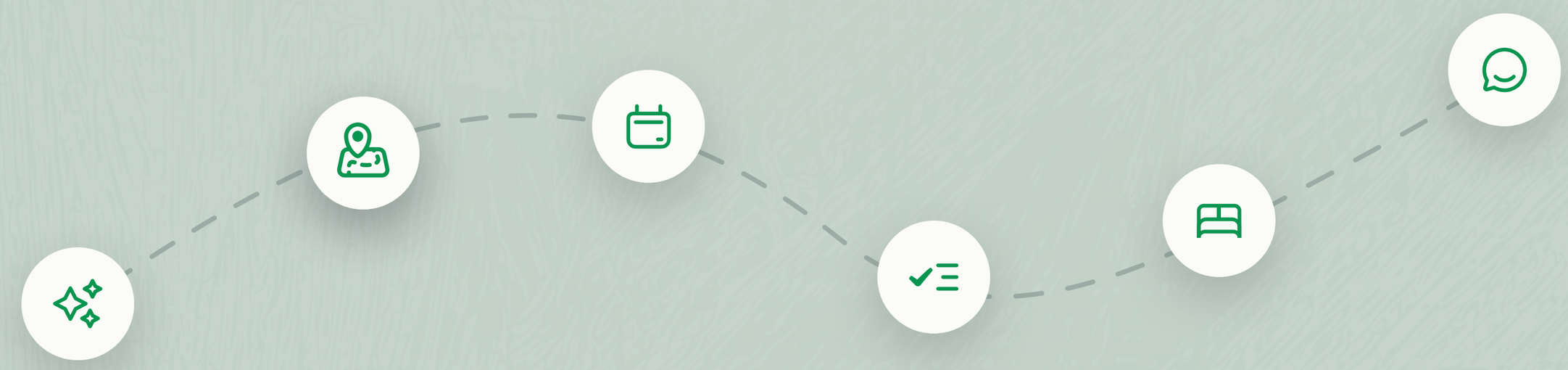
Whitepaper

Guest Journey



Booking Experts

Zo pas je automatisering toe in je guest journey voor een hogere gasttevredenheid.



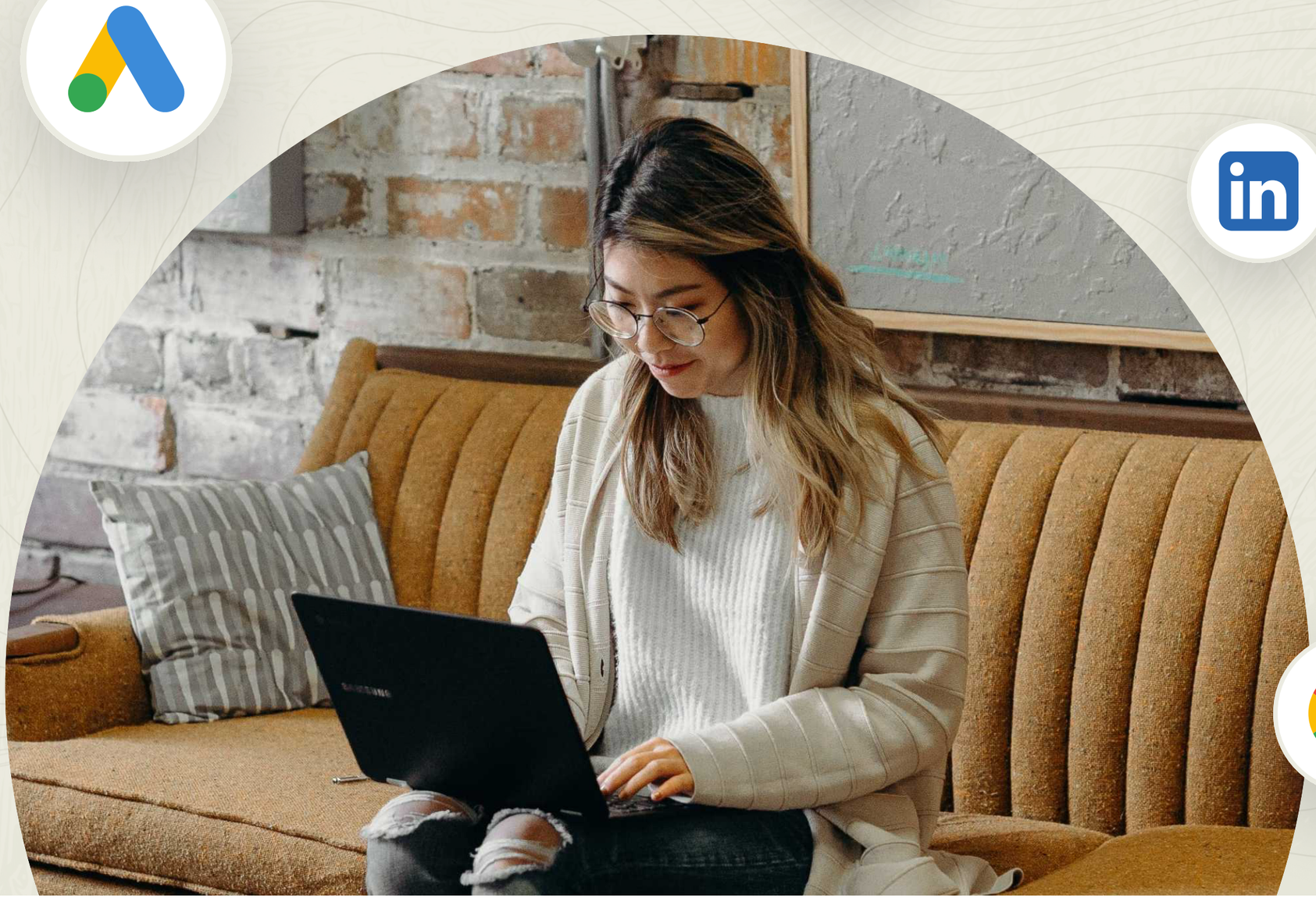
Als recreatie-ondernemer in hart en nieren heb je vaak één doel: je gasten een onvergetelijke ervaring bieden. Wanneer ze tevreden je park verlaten, is je missie geslaagd.

Een geautomatiseerde gastenreis draagt op veel manieren bij aan deze gasttevredenheid. In dit whitepaper bespreken we de voordelen en positieve effecten van een geautomatiseerde gastenreis: van een naadloze check-in tot een duidelijke factuur en een vriendelijke bedankmail.

We verdelen de gastenreis in 6 fasen: **inspiratie, oriëntatie, boeking, pre-arrival, verblijf en na het verblijf**.

Fase 1

Inspiratie



Tijdens de inspiratiefase is het doel om (potentiële) gasten bewust te maken van hun latente verlangen om op vakantie te gaan.

Hoe krijg je ze aan het denken dat ze toe zijn aan een vakantie?

Marketing is een essentieel hulpmiddel in dit opzicht, zowel voor je park als voor de regio waarin het zich bevindt. Een belangrijk en gemakkelijk te automatiseren marketinginstrument in deze fase is affiliate marketing.

Affiliate-uitgevers zoals reisbloggers nemen je aanbiedingen rechtstreeks over van je PMS en presenteren deze aan hun lezers.

Een ander essentieel hulpmiddel is sociale media-advertenties. Sociale media zijn de perfecte plek om mensen te inspireren via strategisch geplaatste advertenties die zijn afgestemd op je doelgroep.

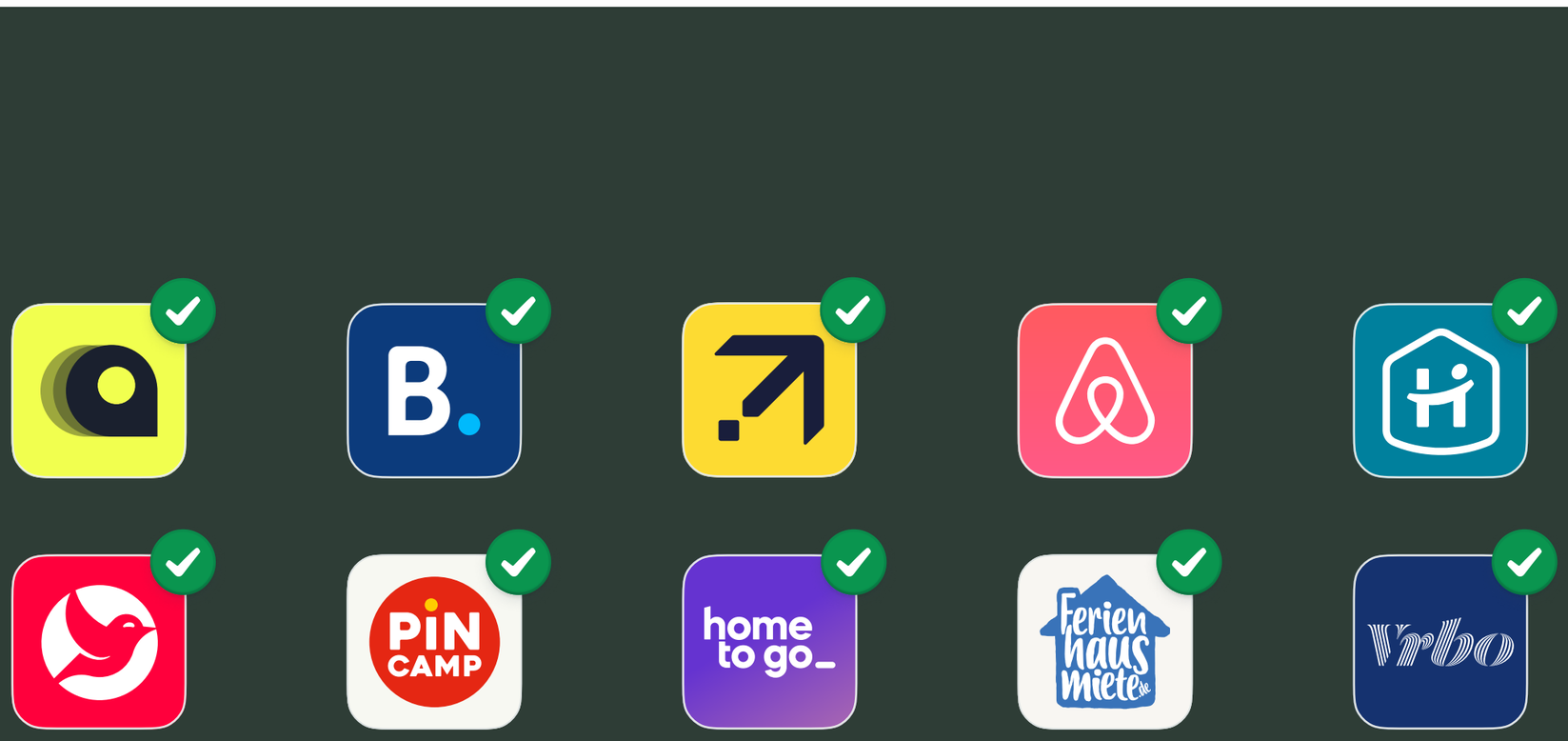
Lees meer over affiliate marketing en andere marketingtools die je kunnen helpen in de inspiratiefase.

Lees meer over de inspiratiefase

Fase 2
Oriëntatie

Nu de gast zich bewust is van hun behoefte om op vakantie te gaan, zullen ze beginnen met oriënteren en verschillende opties afwegen. Je wilt dit oriëntatieproces zo gemakkelijk mogelijk maken, zodat de gast snel de juiste aanbieding kan vinden en boeken.

Het is belangrijk dat je aanbiedingen actueel en gemakkelijk boekbaar zijn op zowel je eigen websites als op OTA-websites.



Door je accommodaties de juiste kenmerken en tags in je PMS te geven, kunnen potentiële gasten hierop filteren op je eigen website en op OTA-websites.

Zorg ervoor dat de verschillende OTA's zijn geïntegreerd met je boekingssysteem. Op deze manier zijn je aanbiedingen altijd up-to-date.

Door je accommodaties de juiste kenmerken en tags in je PMS te geven, kunnen potentiële gasten hierop filteren op je eigen website en op OTA-websites.

Zorg ervoor dat de verschillende OTA's zijn geïntegreerd met je boekingssysteem. Op deze manier zijn je aanbiedingen altijd up-to-date.

Lees meer over de oriëntatiefase

Fase 3
Boeking

Nu de gast heeft besloten waar en wanneer ze bij jou willen verblijven, is het tijd om deze beslissing om te zetten in een boeking. Het is belangrijk dat de gast geen obstakels of twijfels ervaart bij het afronden van de boeking.

Zorg ervoor dat je website en boekingssysteem meerdere populaire betaalmethoden aanbieden en dat de gast snel hun boeking kan afronden.

Tijdens het boekingsproces, vraag om belangrijke informatie van de gast die zal helpen om een soepele check-in ervaring te garanderen.

Na het maken van de boeking kun je het vertrouwen en de ervaring van de gast verbeteren door onmiddellijk een geautomatiseerde bevestigingsmail te sturen.

Dit bouwt niet alleen vertrouwen op, het is ook het perfecte moment voor upselling. Benadruk extra opties zoals het boeken van ontbijt of een late check-out.



Lees meer over de boekingsfase

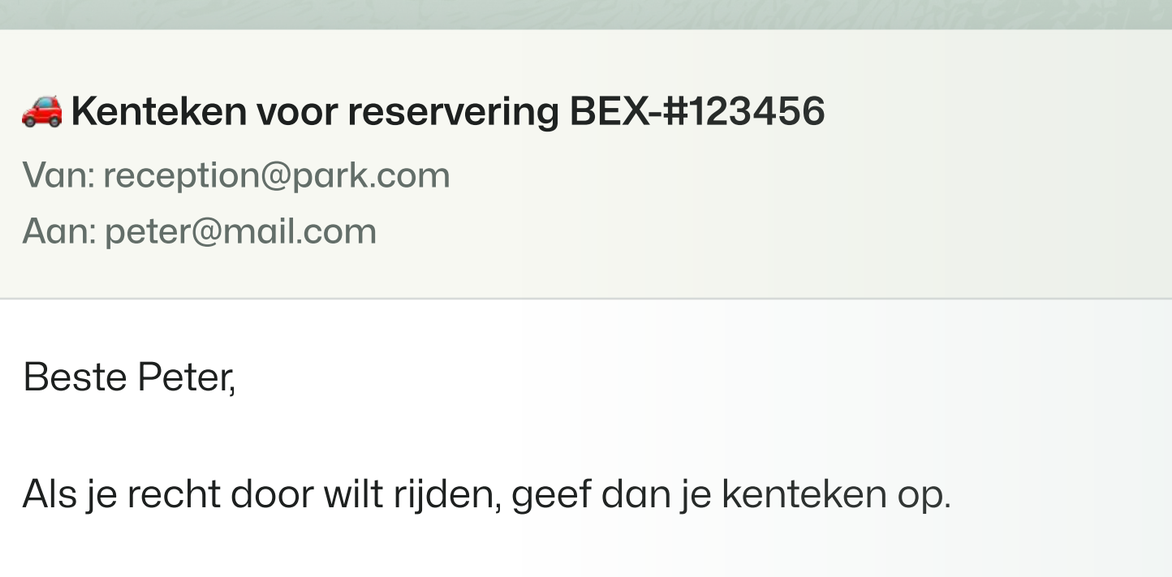
Fase 4

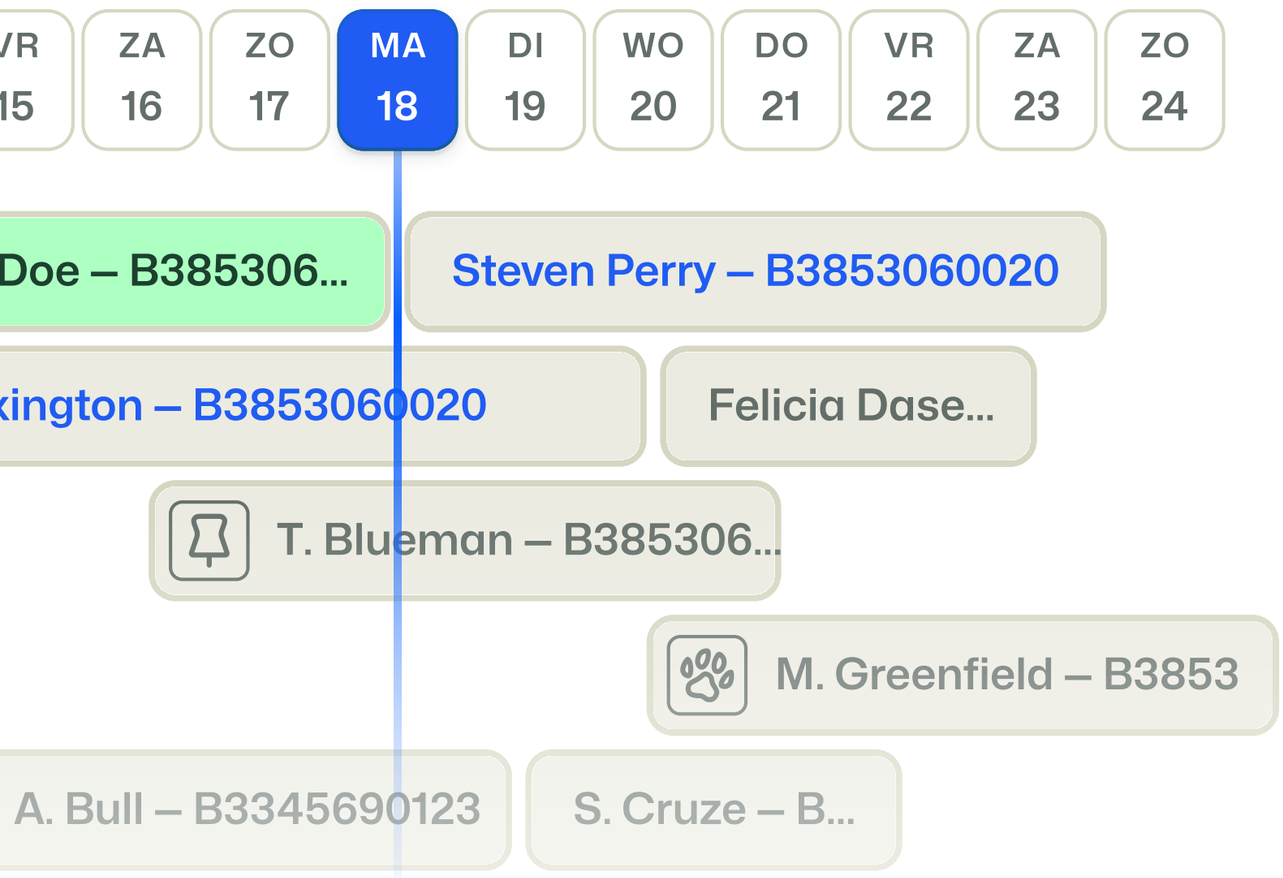
Pre-arrival

Tussen het moment van boeking en het moment van aankomst ligt een belangrijke periode waarin je de vakantie van de gast perfect kunt voorbereiden. Het is essentieel om de juiste informatie te verzamelen en te versturen.

Overweeg om het kenteken voor de automatische slagboom te vragen, evenals het verstrekken van reisinformatie.

Je kunt ook automatisch de schoonmaak van de accommodatie in je boekingssysteem inplannen, wat helpt om planningsfouten te voorkomen.





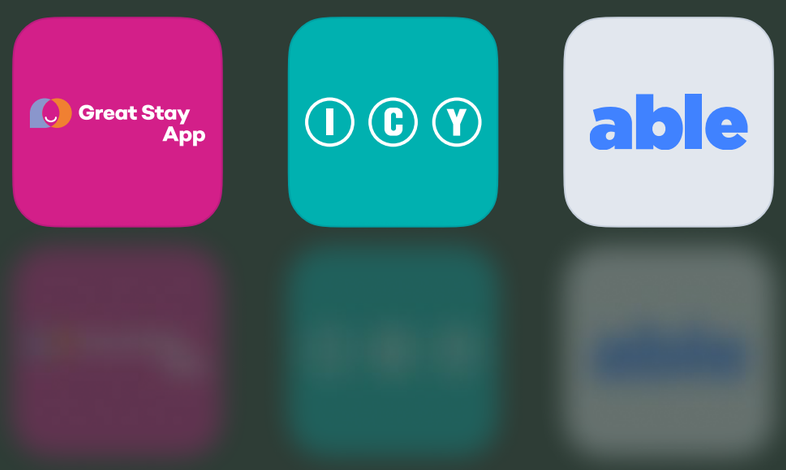
Door de juiste informatie te verstrekken en communicatie met de gast te onderhouden, neemt de anticipatie toe en verdwijnen twijfels of onzekerheden.

Lees meer over de fase voorafgaand aan aankomst

Fase 5
Verblijf

Alle voorbereidingen komen in deze fase tot bloei. Omdat je de reisinformatie hebt verzonden en het kenteken van de gast in je systeem staat, kan de gast gemakkelijk je park binnenkomen zonder in de rij te staan bij de receptie.

Zodra ze bij de accommodatie aankomen, kan de gast deze eenvoudig openen met de eerder verzonden digitale sleutel, en het is al op de perfecte temperatuur dankzij een slimme thuisoplossing zoals Able of ICY.



Je kunt je gasten op de hoogte houden van belangrijke aankondigingen via je eigen app, die je kunt aanbieden met partners zoals Great Stay en Able. Dit verbetert niet alleen de ervaring van je gasten, maar vermindert ook de druk op je personeel.

Als dingen niet gaan zoals verwacht, zoals een kapotte lamp in de accommodatie, zorg er dan voor dat de gast dit gemakkelijk kan melden tijdens hun verblijf.

Je kunt hiervoor een geautomatiseerde feedbackmodule gebruiken, zodat het bericht rechtstreeks naar je receptie gaat, en je het probleem zo snel mogelijk kunt oplossen zonder dat de gast ongemak ervaart.

Lees meer over de verblijfsfase

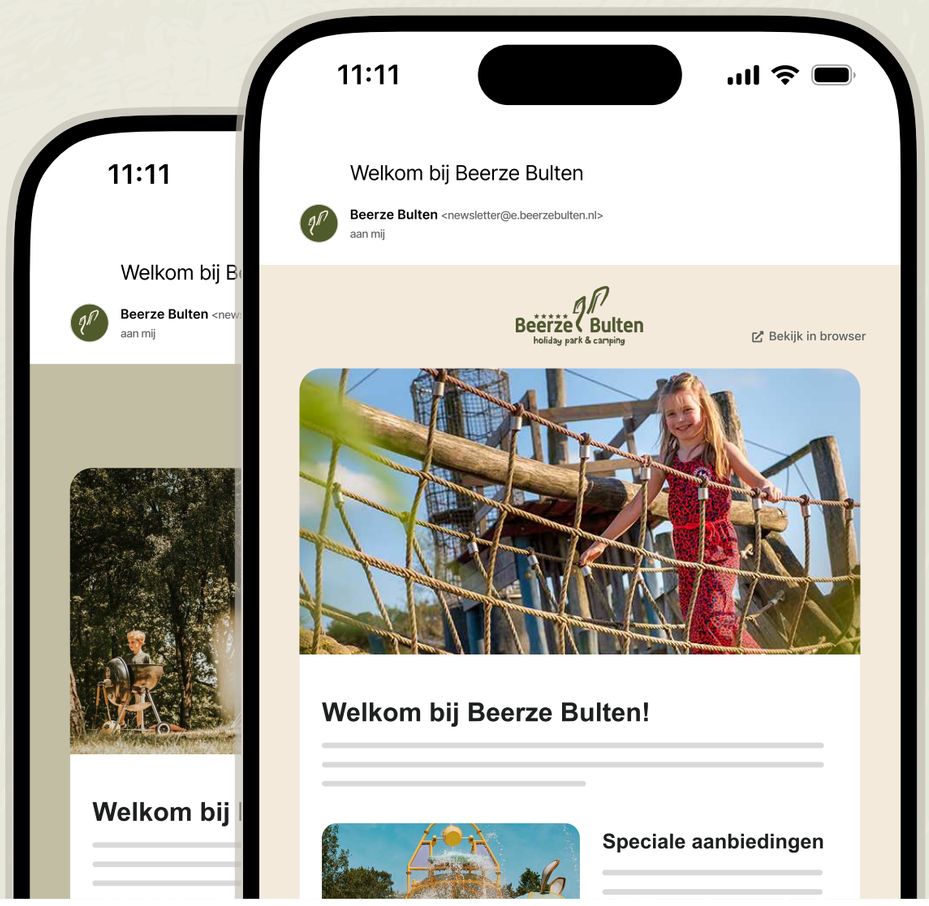


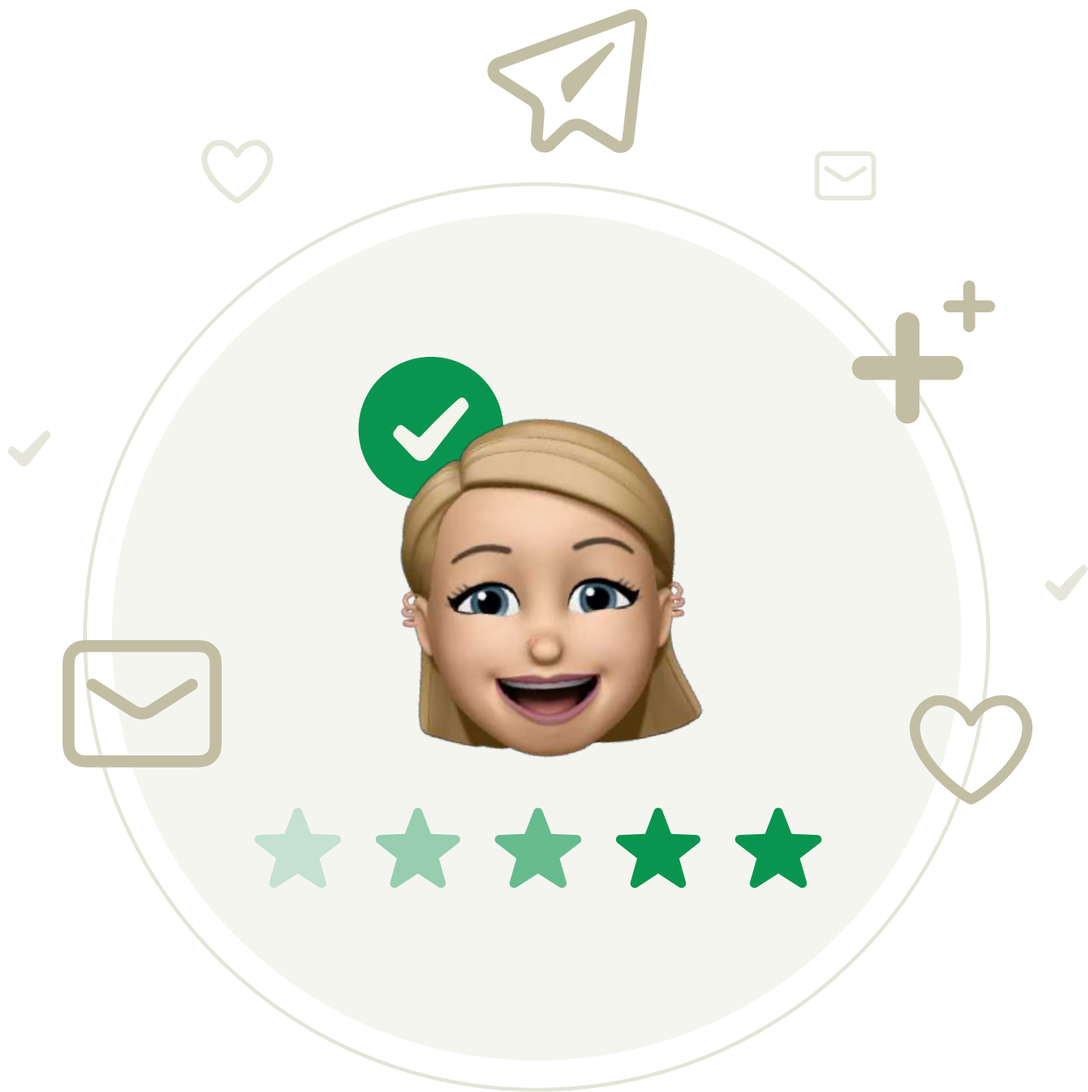
Fase 6

Na het verblijf

De gastenreis eindigt niet zodra de gast vertrekt. Dit is het moment om eenmalige gasten om te toveren tot ambassadeurs! Stuur de gast een bedank-e-mail en vraag om een beoordeling die je op je website kunt plaatsen.

Idealiter wil je de gast opnieuw verwelkomen, en om dit te stimuleren kun je de gast een terugkeerkorting aanbieden in de e-mail en remarketingcampagnes starten.





De guest journey komt ten einde en begint weer van voor af aan, tijd om je gasten te inspireren!

Lees meer over de fase na het verblijf

Conclusie

Automatisering biedt een naadloze ervaring gedurende de gastenreis. Van inspiratie tot na verblijf: elke fase is gericht op het bieden van een zorgeloze vakantie voor de gast terwijl jouw team efficiënter werkt. Met slimme technologie kun je niet alleen de verwachtingen overtreffen, maar ook langdurige relaties met gasten opbouwen.

