



# REISPLANNEN 2013



# **EEN NIEUW VERTREKPUNT...**

**Het kanaal verandert niet, het  
gedrag verandert.**

**De medewerker is het merk.**

**Een vakantie wordt nooit digitaal.**





08 JANUARI 2013-18:19

## VERGUNNING NODIG VOOR UITZWAAIEN

#VLIELAND

Wie op Vlieland vrienden op de veerkade wil uitzwaaien, heeft een zogenaamde 'uitzwaaikaart' nodig.

Twits Elders

@stefanpot: RT @WaddenNieuws: Uitzwaaien gasten Vlieland aan banden #Vlieland [t.co/1MosBv0X](https://t.co/1MosBv0X) ongeveer 1 minuut geleden

@LiancaRuiter: Haha een #Uitzwaaikaart. Geval van Hollandse overregulering? #Vlieland #metro #uitzwaaien #regulering [t.co/TyXAruo2](https://t.co/TyXAruo2) 36 minuten geleden

@MegKoning: @JBoekelman @telegraaf pfff wat een mazzel gehad tot nu toe zonder #uitzwaaikaart #Vlieland LOL @HoteldeVeerman #uitzwaaikaart aanvragen! 45 minuten geleden

@BlogKees: Lijkt 1 aprilgrap maar niet



Wie op Vlieland vrienden of gasten op de veerkade wil uitzwaaien, heeft voortaan een zogenaamde 'uitzwaaikaart' nodig. Het is een traditie van Vlielanders om gasten op de kade uit te zwaaien. Maar rederij Doeksen vindt de situatie op de veerдам te gevaarlijk en wil daarom het aantal uitzwaaiers reguleren.

"Het wordt steeds drukker op de kade. Er hebben zich al een paar kleine ongelukjes voorgedaan en wij zijn verantwoordelijk voor de veiligheid", zei directeur Paul Melles van de rederij. De maatregel leidt tot veel commotie onder de Vlielanders. "Ik begrijp de gevoelens van de eilanders, maar ook van Doeksen. Het is jammer van de traditie, maar veiligheid gaat voor", benadrukt Annie Beiboer, eilandbewoner en lid van het klantenpanel van Doeksen.

Ook Melles begrijpt de gevoelens, maar blijft bij zijn standpunt. "Wij zijn aansprakelijk bij eventuele ongelukken." De bedoeling is dat er in de toekomst een veilige uitzwaaiplaats komt.

Onderscheidend vermogen reisbureau:

*"De beleving, het goede gevoel en de zekerheid."*

*"Persoonlijk contact en professioneel advies."*

*"Daar worden tips gegeven door ervaren reizigers."*

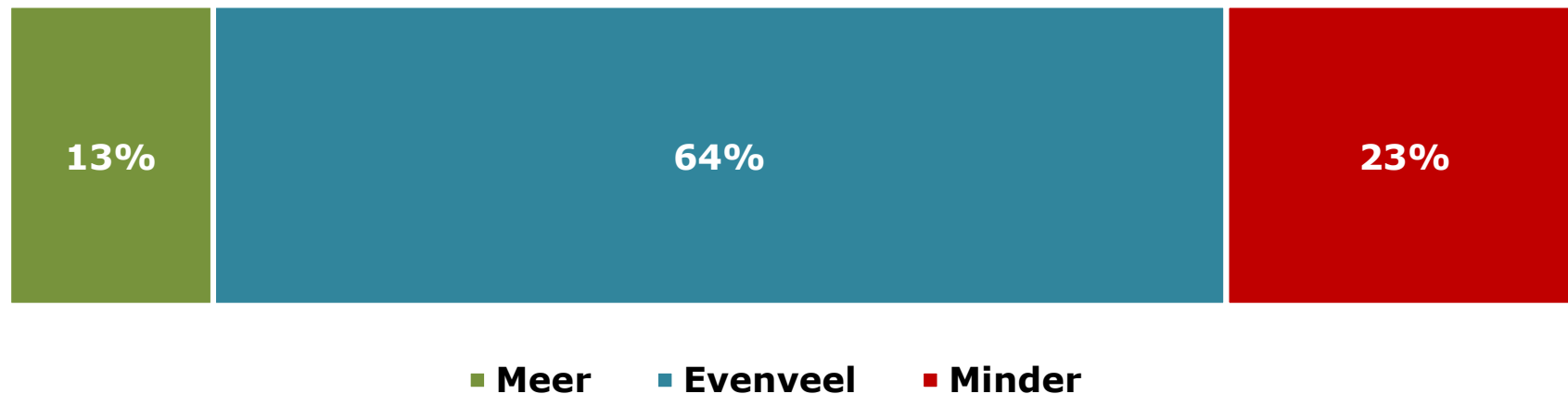
*"Vragen worden snel beantwoord en een alternatief is snel gevonden."*

## Opzet onderzoek

- Kwantitatief online onderzoek onder mystery guests
- N = 238
- 17 vragen
- Definitie:
  - 'Vakantie' = vakantie, weekendje weg, reis (vlucht), accommodatie
  - 'Reisbureau' = fysieke winkel

## Resultaten **Onderzoek**

Verwacht u het komende jaar meer of minder vakanties te boeken dan het afgelopen jaar?





## Wijze van boeken in de afgelopen 12 maanden (Basis: heeft reis geboekt n=217)



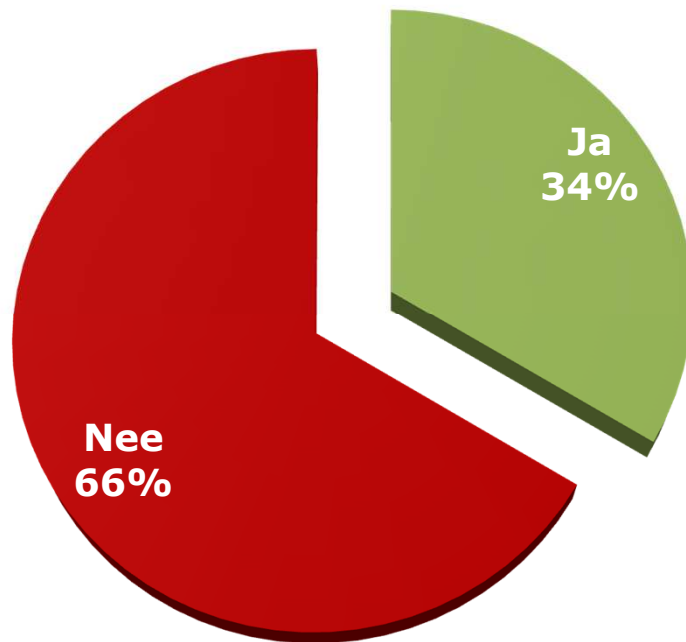
■ Reisbureau en internet ■ Alleen reisbureau ■ Alleen internet



## Voordelen boeken bij een reisbureau

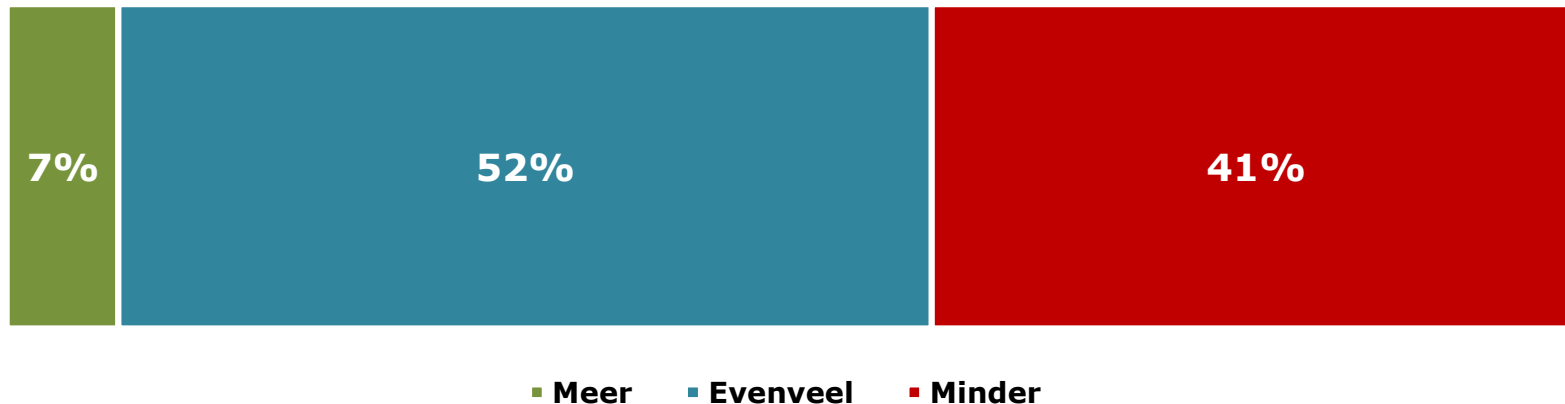
service zoeken kennis  
advies  
persoonlijk  
medewerkers  
vragen  
ervaring  
boeken  
contact  
informatie

Als u uw vakantie online boekt (zou boeken), gaat uw voorkeur dan uit naar een aanbieder die ook fysieke reisbureaus heeft?

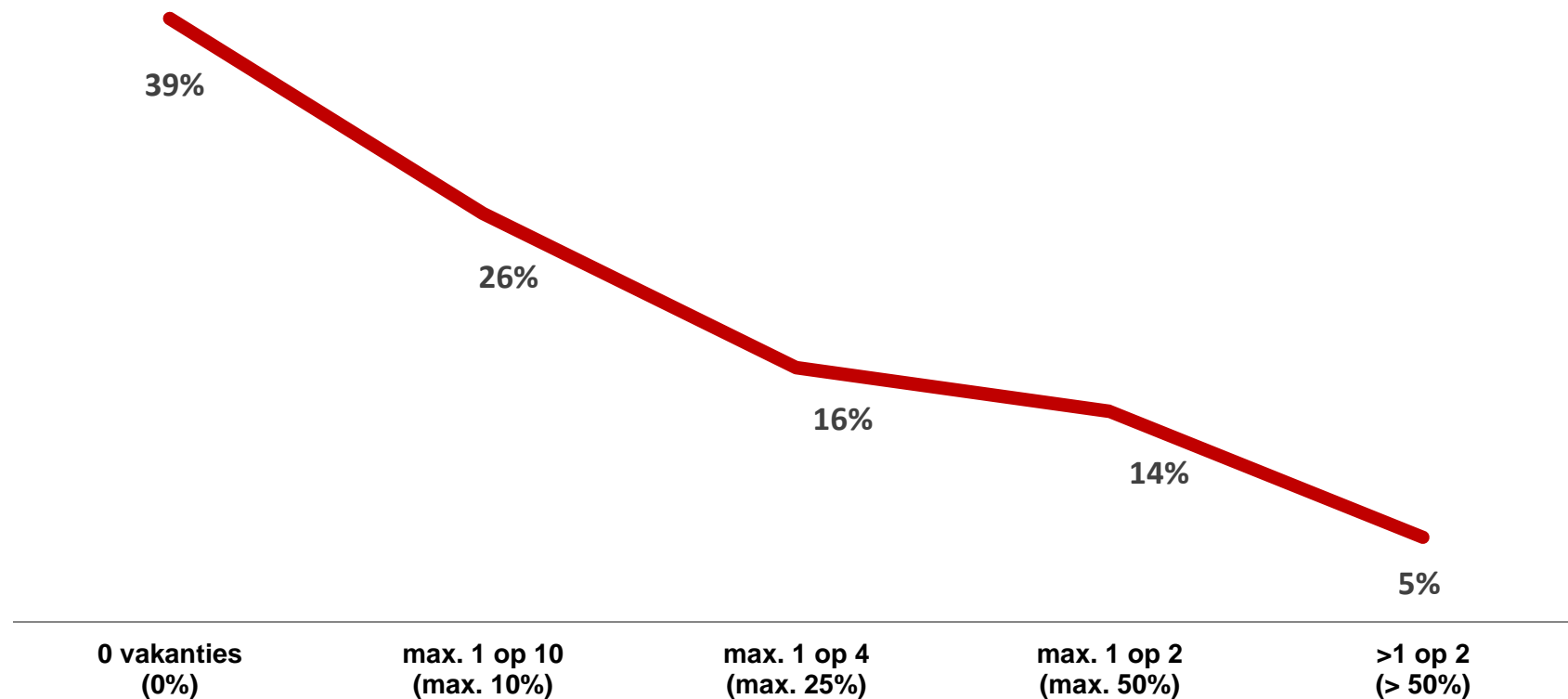


44% laat zich bij het oriënteren beïnvloeden door vrienden!

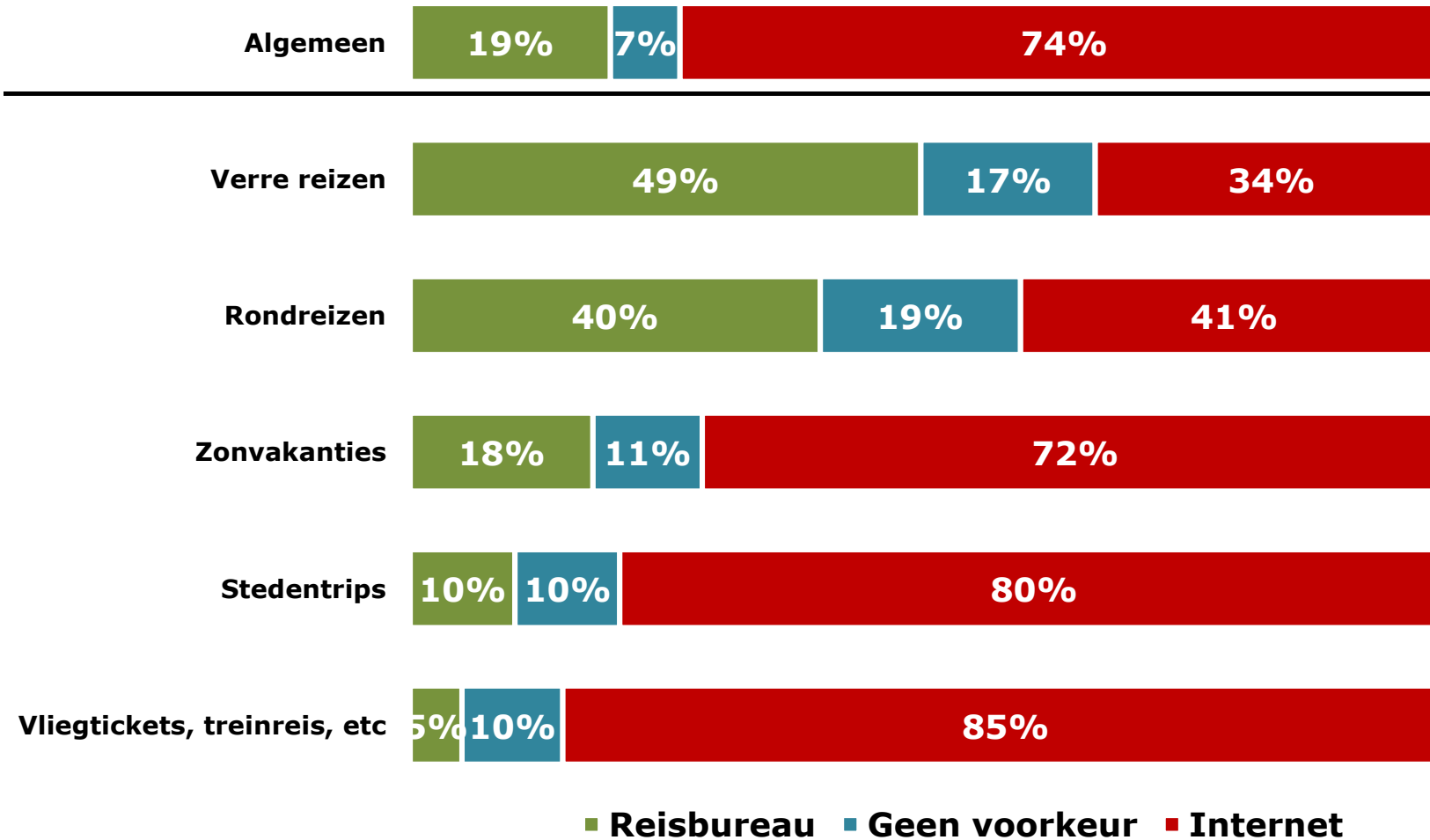
Verwacht u uw vakanties in de toekomst meer of minder vaak bij een reisbureau te boeken dan via internet?



## Hoeveel % van uw vakanties verwacht u over 5 jaar nog te boeken in het reisbureau?



## Voorkeur wijze van boeken



Quotes - Voordelen internet:

*"De belangrijkste voordelen zijn dat je dit vanuit huis op je gemak kan doen en het aanbod is gevarieerd."*

*"Je kunt makkelijk vergelijken, makkelijk de laagste prijs vinden, en natuurlijk reviews lezen van anderen die al eerder een plaats, land of accommodatie hebben bezocht."*

*"24/7"*

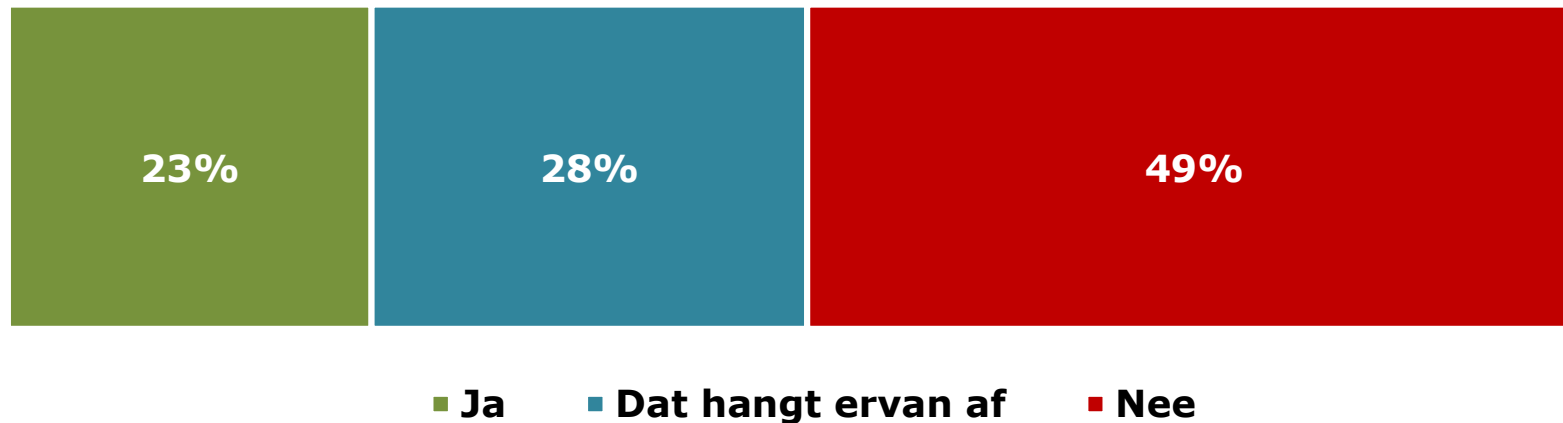
*"Online heb je een compleet aanbod en ben je niet gebonden aan de reizen die slechts door één aanbieder worden aangeboden."*

## Wat zijn redenen die u ervan weerhouden om naar een reisbureau te gaan?





**Bent u eventueel bereid iets te betalen voor het advies/het boeken van uw vakantie bij een reisbureau?**



*Afhankelijk van:*

- *De toegevoegde waarde die het reisbureau biedt.*
- *Het soort vakantie.*
- *De Kwaliteit van de service.*

Wat zouden reisbureaus kunnen doen zodat u uw vakantie eerder bij een reisbureau gaat boeken dan via internet?



Quotes - Tips voor reisbureaus:

*"Als de reisbureaus prijscompensatie geven voor goedkopere internetaanbiedingen zou ik mijn vakantie eerder bij een reisbureau gaan boeken."*

*"Een reisbureau zou een internetboeking op moeten zetten die hetzelfde kan als de online concurrenten, maar dan met de fysieke servicepunten."*

*"Het adviesgesprek korter laten duren en de openingstijden aanpassen, zodat er ook 's avonds en in het weekend geboekt kan worden."*

*"Meer toeleggen op adviesfunctie en minder op de boekingsfunctie. Het toevoegen van kennis en ervaring; de administratie kan ook via internet."*

## Samengevat:

- 23% verwacht minder vakanties te boeken (13% meer)
- 41% verwacht minder vakanties te boeken bij een reisbureau
- 39% verwacht over 5 jaar helemaal geen vakanties te boeken bij een reisbureau, 65% verwacht over 5 jaar minder dan 10% van zijn vakanties bij een reisbureau te boeken.
- 34% heeft voorkeur voor online aanbieder met een fysiek reisbureau
- Reisbureau met name favoriet voor verre reizen en rondreizen
- Tijd, openingstijden en prijs belangrijkste drempels
- Persoonlijk contact, advies en betrouwbaarheid belangrijkste voordelen

## 1. De adviseur is je USP

- *Investeer in kennis, ervaring, snelheid en enthousiasme*

## 2. Werk, met je team, scenario's uit

- *Wat te doen bij voor- of tegenspoed?*

## 3. De klant is je advertentie

- *Stimuleer het delen van meningen*

## 4. De klant weet vaak niet wat hij wil

- *Wees klantgericht eigenwijs*

## 5. Combineer online en offline

- *Creëer een filterfunctie*

# REFERENTIES STORE SUPPORT



# CONTACT

## Arjen van Hijum

Algemeen directeur



arjen@storesupport.nl  
www.storesupport.nl



@arjenvanhijum  
@store\_support



050 - 850 7001