

Het bieden van een unieke gastbeleving met de juiste automatiseringsoplossingen

De receptieloze aankomst en het inzetten van een gastenapp met reserveringsmogelijkheden zijn beiden trends die we de laatste jaren steeds meer hebben zien opkomen. Vanwege de Corona pandemie zijn veel vakantieparken en ondernemers in de dagrecreatie de stap gaan zetten naar het meer en meer automatiseren van diverse dienstverleningen. Hoe gaat dat dan, geautomatiseerde dienstverlening en daarmee ook nog eens een positieve gastbeleving creëren? We gingen in gesprek met drie experts op het gebied van automatisering in de recreatiesector.

Afgelopen zomer zijn vele automatiseringsoplossingen gebruikt binnen de recreatiesector. Met een topdrukte aan binnenlandse vakanties een mooi 'pilot' jaar. Volgens Harold Stemkens, Directeur Libelnet zijn bedrijven zich vanwege Corona bewust geworden dat het op aankomstdagen veel te druk was bij de receptie en willen dit spreiden en onnodig contact met personeel vermijden. De trend hierin is oplossingen als een receptie app waarbij gasten niet meer fysiek langs een receptie hoeven bij aankomst, of een gastenapp waarbij je bestellingen kunt opgeven en zodoende de horeca bijvoorbeeld wordt ontlast. Marthijn Wolting, Directeur Recras geeft aan "Wij zien ook dat veel parken tegenwoordig meerdere activiteiten aanbieden, en willen dat deze online van tevoren te reserveren zijn, zodat er geen kaartjes etc. meer aan de balie gekocht hoeven worden." Hieronder bespreken we een aantal voor-

beelden van huidige trends op het gebied van automatiseringsoplossingen binnen de recreatie volgens de bedrijven EveryOffice, Recras en Libelnet.

De receptieloze aankomst

EveryOffice: "Automatisering is niet alleen belangrijk voor grote recreatiebedrijven. Ook kleinere parken hebben belang bij het bieden van een receptieloze aankomst aan gasten, omdat juist deze ondernemers de receptie willen ontlasten en de drukte willen spreiden vanwege personeelstekorten. Ons automatiseringspakket biedt een lightversie waarbij de basisfunctionaliteiten gewaarborgd zijn en waarin je als het ware 'processen' kunt toevoegen naar wens. Denk aan automatische kentekenherkenning bij de slagboom, elektronische sloten met diverse bedieningsopties en innovatieve domotica voor een warm welkom. Al deze processen komen samen in één softwaresysteem.

Doordat je te maken hebt met slechts één leverancier voor zowel de hardware en de software houden we het behapbaar voor ook die kleinere onderneming", laat Fokko Mulder, Directeur EveryOffice weten.

Over Libelnet

Bij het full-service bedrijf Libelnet focussen ze zich op softwareontwikkeling en bieden ze zich ook aan als sparringpartner om innovatieve oplossingen te bespreken en te realiseren.

Meer informatie leisure.libelnet.nl.



Over EveryOffice

EveryOffice levert een totaalpakket aan innovatieve hard- en softwareoplossingen, speciaal ontwikkeld voor de recreatiebranche. Uniek, omdat met dit totaalpakket alle gebruikte software binnen een park kan worden teruggebracht naar één systeem.

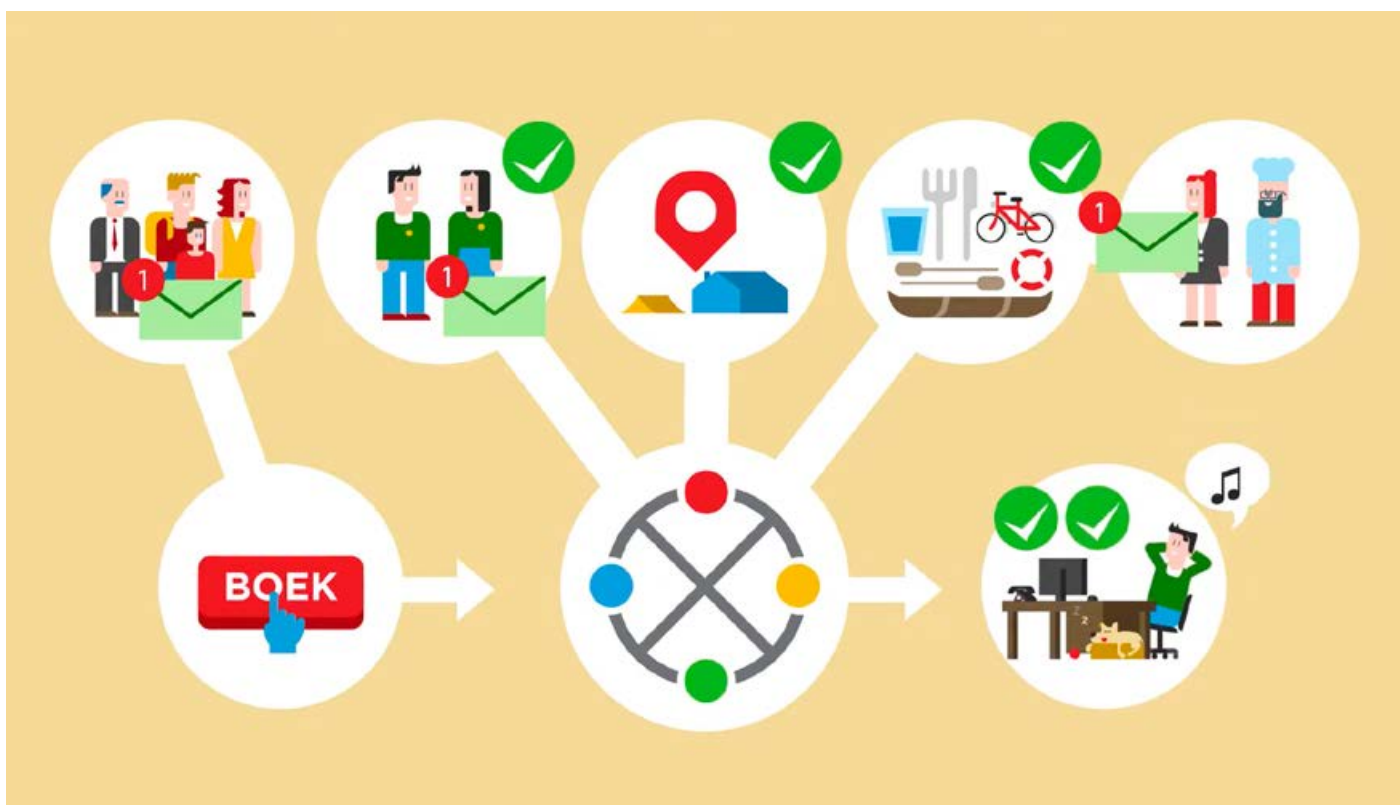
Meer info www.everyoffice.nl.

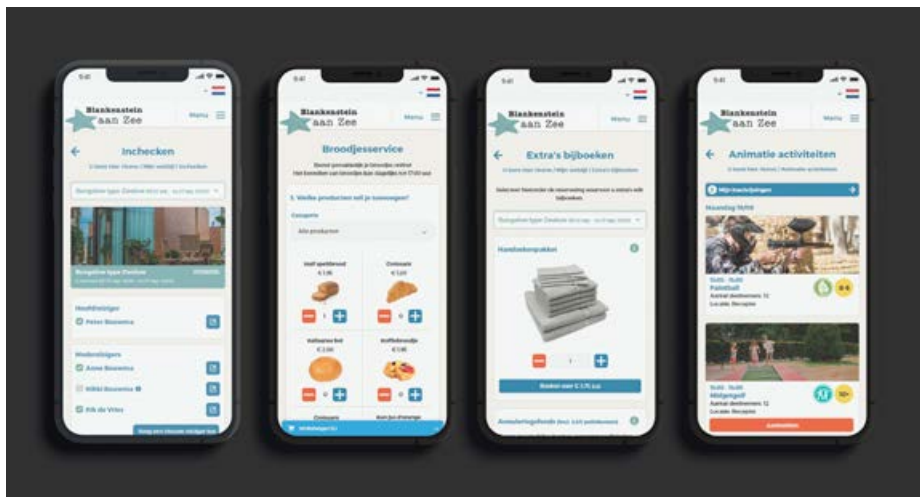
Libelnet: "Het klinkt heel duur en ingewikkeld, maar wanneer je langzame stappen neemt, en eerst het proces leert kennen kun je een heel eind komen. Wanneer je bijvoorbeeld eerst werkt met lockers en een pincode heb je al een aankomst zonder receptie geregeld, als je dan ook nog eens zorgt dat de gast een bepaald linkje op telefoon aanklikt bij vertrek dan weet je wanneer hij of zij weg is, hoeven ze ook niet meer aan receptie uit te checken. Uiteraard kan nog mooier en daarin bieden wij ook oplossingen. Zo kun je zorgen dat de gast met zijn of haar telefoon de deur van een vakantiewoning kan openmaken, of van faciliteiten die zijn gehuurd. Op dag van

vertrek van de gast, krijgt hij bij de digitale deursleutel een melding of ze even digitaal willen bevestigen dat ze zijn uitgecheckt. De schoonmaak krijgt dan meteen een seintje en kan eerder aan de slag, en hoe eerder het object schoon is hoe eerder dat de nieuwe gasten van hun vakantie kunnen gaan genieten.", vertelt Harold.

Recras: Recras is gespecialiseerd in het organiseren van de kortere activiteiten welke er op de parken te doen zijn. Hierbij valt te denken aan de bowlingbaan, het zwembad, het recreatieprogramma of bijvoorbeeld het klimpark. Bij het systeem van Recras wordt er gezorgd dat gasten makkelijke en

snel online kunnen reserveren en je hebt als park de keuze of klanten direct moeten betalen of dat ze achteraf mogen betalen. Zodra er gereserveerd is, wordt de kalender met beschikbare data op de website automatisch bijgewerkt. Recras is een 'all-in'-pakket, wat inhoudt dat als een klant reserveert: er direct gecontroleerd wordt of er genoeg gekwalificeerd personeel aanwezig is, de materialen uiteraard worden geblokkeerd en een eventuele externe leverancier krijgt een melding dat er een boeking gemaakt is. Uiteraard vertaalt dit zich weer in altijd een optimale bezetting voor de juiste gastbeleving", vertelt Marthijn.





Gastenapp en reserveringsmogelijkheden

Recras: "Vanuit de gastenapp kunnen de gasten makkelijk en snel reserveren. De gast ziet de beschikbaarheid van alle activiteiten voor een bepaalde dag. In de vervolgstappen wordt de gast verleid tot het doen van meerdere aankopen. Denk hierbij aan een lunch vooraf, consumptiebonnen of eventueel alvast de parkeermunten. Zo zorgt Recras ervoor dat er meer omzet wordt gegenereerd door de gast op het juiste moment de juiste mogelijkheden te tonen. Voor grotere groepen, denk hierbij aan de bedrijfsuitjes of familiedagen, kunt je vanuit Recras met een druk op de knop de op maat te maken offerte versturen, welke online geaccordeerd kan worden. Ook hierbij wordt uiteraard altijd gekeken naar de beschikbaarheid. Ook het personeel, de klant en leveranciers krijgen de meldingen over de nieuwe boeking. Recras wordt gebouwd in nauwe samenwerking met de

ca. 2500 gebruikers om zowel de gast, als de receptie het meeste ideale systeem te bieden om zo makkelijk en snel mogelijk, veel boekingen te maken in zo min mogelijk administratie tijd." laat Marthijn weten.

Libelnet: "De mogelijkheden die wij bij Libelnet bieden met een app zijn of kunnen ook gekoppeld worden met de receptie loze aankomst. Je zet op deze manier de gast centraal in de gehele automatisering. Het moment van het contact met gast verplaatst van de receptie naar andere ontmoeting op het park. De koppelingen die gemaakt kunnen worden met de app zijn bijvoorbeeld het sturen van een bericht hoe te rijden op het park naar de accommodatie na het passeren van de slagboom door middel van kentekenherkenning, automatisch op aanwezig zetten na de eerste keer passeren van de slagboom, het sturen van een bericht of alles naar wens is na betreden van de accommodatie en zelfs kan er door

middel van gezichtsherkenning toegang gegeven worden tot het zwembad. In gezicht herkenning zien wij nieuwe trend bij zwembadtoegang, omdat dit een van enige manier is om doorgeven van zwembad-pasjes te voorkomen. De mogelijkheden zijn eigenlijk oneindig en bij alles staat uiteraard de gastbeleving centraal", geeft Harold aan.

EveryOffice: "Een gastenapp kan meer zijn dan een plek waar de gast zijn reserveringen online kan inzien. Een goede app voegt beleving toe aan het verblijf. Zo voeg je door de koppeling met innovatieve domotica in de accommodatie net dat beetje extra toe. Bij aankomst worden de sfeerverlichting, zonwering en audio automatisch ingeschakeld op de juiste scène. In de app kan de gast vervolgens zelf alles naar smaak instellen. Een uur na aankomst stuur je nog even een pushberichtje waarbij je een tip geeft over het bestellen van de verse broodjes voor de volgende ochtend. En vlak voor aanvang van een ingeschreven activiteit stuur je automatisch een herinnering, inclusief de benodigde QR-codes voor toegang. Als dat geen optimaal ontzorgen is", zegt Fokko.

Het gebruiken en verbeteren van geautomatiseerde processen vraagt om experimenteren en bijstellen, gaandeweg kom je er achter wat wel en wat niet werkt voor jou en je gasten. EveryOffice, Recras en Libelnet denken graag mee over de juiste automatiseringsoplossingen en het ontzorgen van de organisatie en de gast.

Boek je sloep of valk bij de Recras Jachthaven



Selecteer de datum

augustus 2021							september 2021							oktober 2021							
ma	di	wo	do	vr	za	zo	ma	di	wo	do	vr	za	zo	ma	di	wo	do	vr	za	zo	
						1		1	2	3	4	5					1	2	3		
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	
8	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30					25	26	27	28	29	30	31
30	31																				

Over Recras

Recras biedt een compleet administratie- en reserveringssysteem voor recreatiebedrijven met dagrecreatie. Het systeem is ontwikkeld voor en door recreatieondernemers.

Meer informatie www.recras.nl.