



# Land van de Peel

Training:  
De internationale gast

# Vanochtend op de planning

- 09:00 – 09:10 Campagne Land van de Peel  
Samenvatting cijfers en belang internationale gast
- 09:10 – 09:30 Belgische gast
- 09:30 – 09:50 Duitse gast
- 09:50 – 10:20 Training de customer journey van de internationale gast
- 10:20 – 10:30 Implementatie internationalisering
- 10:30 – 11:00 Pauze
- 11:00 – 12:30 Training 2: Reviewmanagement

# Campagne Land van de Peel

9 maart: Advertorial NRZ.de (Neue Rhein/Ruhr Zeitung) Looptijd: 12 maanden

Midden maart: Activatie met nieuwsbrief: 8.500 lezers

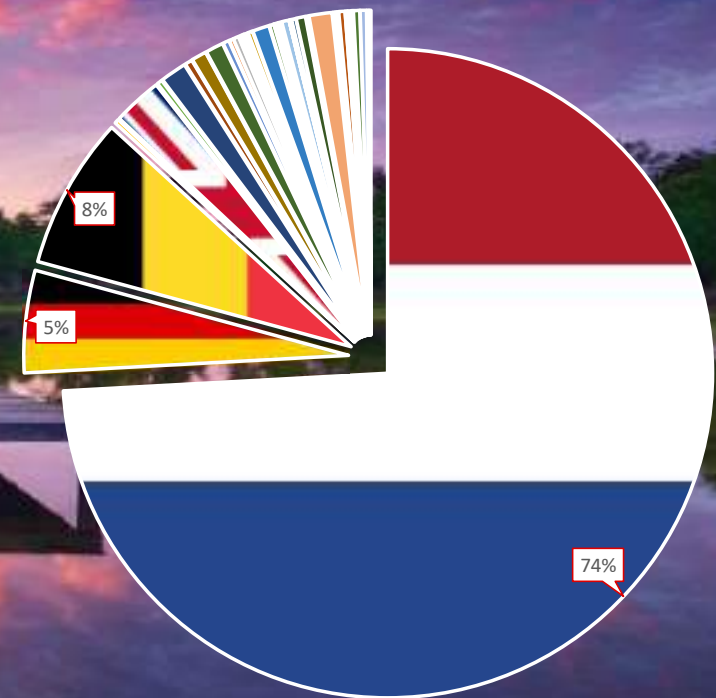
Maart: Doorlopende activatie website [landvandepeel.nl/de](http://landvandepeel.nl/de) via native ads

**Zorg dus dat vóór die tijd je website de meertalige pagina's online heeft:**

- Zorg voor meertaligheid
- Geef URL's door aan Mirja voor verwerking

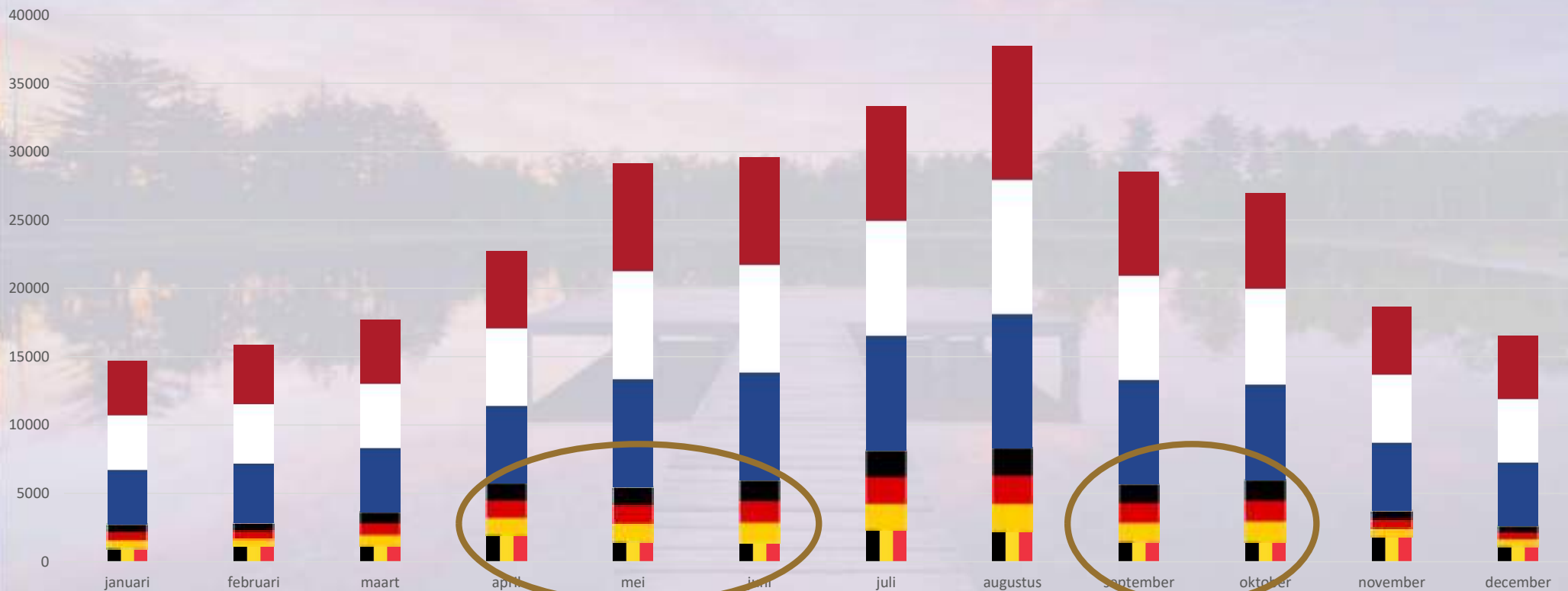
# Het belang van de internationale gast

- Binnenlands toerisme belangrijke en **sterke basis**
- Internationaal toerisme noodzakelijk voor **groei**
- Grote doelgroep, 24 miljoen inwoners op max. 2 uur reisafstand
- Besteden meer dan de NL'se verblijfsgast (tot 3x meer)
- Hebben meer vakantiedagen
- Hebben vakanties op andere momenten (verleng je seizoen!)



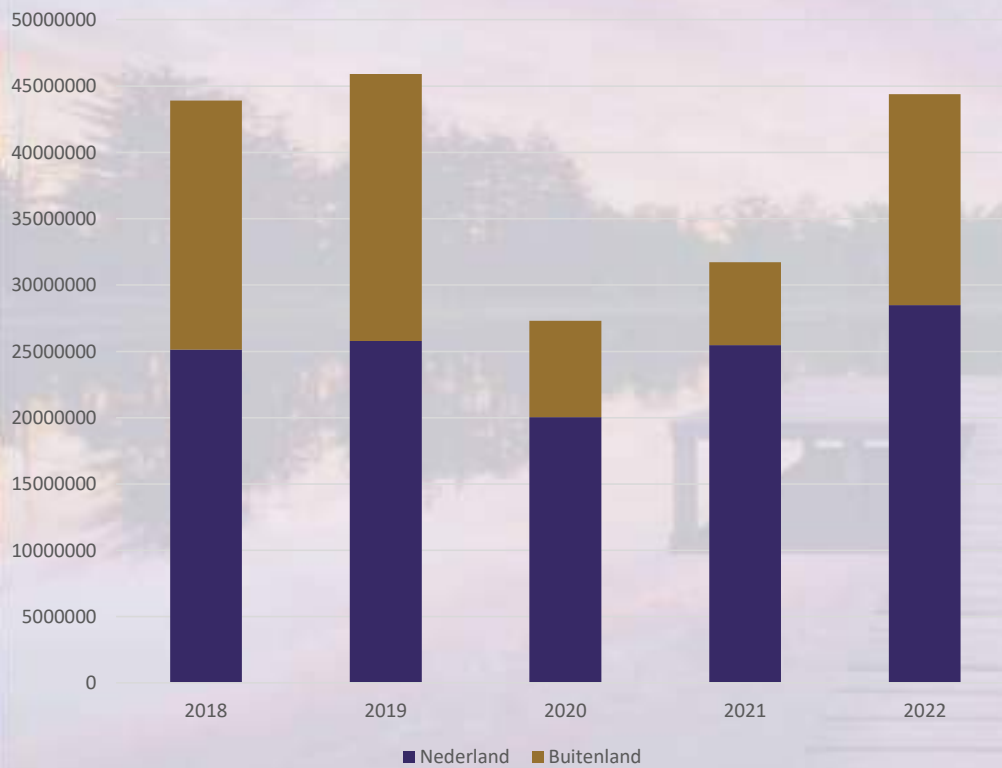
# Internationalisering verlengt seizoen

## Verdeling gasten over maanden, Nederland gestapeld



# Ontwikkeling (internationaal) toerisme Nederland

## Gasten Nederlandse logiesaccommodaties



## Ontwikkeling gasten t.o.v. 2019 en 2021





# Doelgroepen en hun bijzonderheden

# Doelgroepen voor Brabant

## **Curious Families:**

Families met kinderen 4-16 jaar

## **Adventurous Millennials:**

Jonge stellen zonder kinderen tot 30 jaar

## **Active Gen X:**

Oudere stellen vanaf 50 jaar,  
zonder thuiswonende kinderen





# De Nederlandse gast: Vakantiemonitor 1-2023

## Grootste aandeel Brabantse gasten is Nederlands

- Boekt relatief vaak direct bij de aanbieder
- Boekt voor '23 m.n. in Q1 '23
- Brabant op 5e plek binnenlandse vakanties
- 1. Hotel 2. Vakantiepark 3. Appartement 4. Camping
  
- Flexibele annuleringsvoorwaarden
- Rustige plek
- Stijgende prijzen zijn van invloed

# De Nederlandse gast: Wat kan jij doen?

- Vindbaarheid optimaliseren op relevante zoekwoorden:
  - Accommodatie | Plaatsnaam, Provincienaam
  - Accommodatie in de Peel | Kom tot rust
- Directe boekbaarheid en goede annuleringsvoorwaarden
- Optimaliseer tekst en beeld voor je gewenste doelgroep
- Ben up to date zichtbaar op relevante platforms: Zoover, VisitBrabant, Land van de Peel, Tripadvisor

# De Belgische Gast: Wie zijn ze, en wat doen ze?

- Boekers: Alle leeftijden, alle sociale klassen, vrouw zoekt, man boekt vaker, herkomst m.n. Antwerpen, Oost- en West-Vlaanderen
- Vakanties:
  - 9,2% van de vakanties gaat naar Nederland,
  - 60% 4 of meer nachten,
  - 57% herhaalbezoek,
  - stadsbezoek daalt, regiobezoek stijgt,
  - reist gem. 2,3 keer per jaar
  - 55,6% reist buiten schoolvakanties
  - Steeds vaker midweek ipv weekend

Thuis. Vakanties. gaag op vakantie (zelfs) korter.

Waar	Wanneer	Met wie	Waarom
Waarom bezoeken Nederland?	Wanneer bezoeken Nederland?	Met wie bezoeken Nederland?	Waarom bezoeken Nederland?
Waarom bezoeken Nederland?	Wanneer bezoeken Nederland?	Met wie bezoeken Nederland?	Waarom bezoeken Nederland?
Waarom bezoeken Nederland?	Wanneer bezoeken Nederland?	Met wie bezoeken Nederland?	Waarom bezoeken Nederland?
Waarom bezoeken Nederland?	Wanneer bezoeken Nederland?	Met wie bezoeken Nederland?	Waarom bezoeken Nederland?
Waarom bezoeken Nederland?	Wanneer bezoeken Nederland?	Met wie bezoeken Nederland?	Waarom bezoeken Nederland?
Waarom bezoeken Nederland?	Wanneer bezoeken Nederland?	Met wie bezoeken Nederland?	Waarom bezoeken Nederland?

Bezoekers	Informatie	Bezoek	Verblijf	Bezoek
Bezoekers	Informatie	Bezoek	Verblijf	Bezoek
Bezoekers	Informatie	Bezoek	Verblijf	Bezoek
Bezoekers	Informatie	Bezoek	Verblijf	Bezoek
Bezoekers	Informatie	Bezoek	Verblijf	Bezoek
Bezoekers	Informatie	Bezoek	Verblijf	Bezoek

# Hoe kent de Belg Brabant

- Reist niet naar “Brabant” maar naar Eindhoven, Biesbosch of Efteling bron: search.google.com visitbrabant
- 42,2% kan geen beeld vormen van Brabant
- Wie geweest is heeft veelal gefietst en/of gewandeld of een attractiepark bezocht
- Antwerpen: Brabant = Daguitstap
- **Oost- West Vlaanderen: Midweek/Weekend**

# De kansen voor de Belgische markt

- Sterke attracties
- Goede infrastructuur met vakantieparken en huisjes
- Beekse Bergen alternatief voor Pairi Daiza
- Culinair Brabant is méér dan de sterrenrestaurants: de goede brasseries zijn van een goed niveau
- Brabant blinkt uit in goede horeca-omkadering: Sfeer, inrichting, gezelligheid
- Heidelandschappen onbekend
- Inspelen op herhaalbezoek
- Diversiteit van het aanbod spreekt aan
- Vlaming hoort graag wat hij moet doen op bestemming (arrangementvorming)

# Belgische cultuur, gewoonten en trends

- Geeft meer geld uit aan belevingen
- Zijn bourgondiërs pur sang
- Winkelt graag bij kleine boetiekjes, luxe is écht luxe
- Is rustiger en afwachtender en minder assertief
- Bouw een relatie op met de Vlaamse gast, oprechte interesse
- Heeft de camper herontdekt
- Nóg meer fietsers en wandelaars
- Zoekt rust op vakantie
- Verhalen van streekproducten zijn geliefd, zowel in restaurant als in het veld



# De Belgische gast: Wat kan jij doen?

- Allen: Positioneer jezelf t.o.v. bekend(er) aanbod en plaatsen in tekst en beeld
- Allen: Tell-a-friend kom terug en ontvang ....
- Allen: Bied de juiste betaalmethoden aan
- Accommodaties: Het Peellandschap inzetten
- Accommodaties: Heb je een rustige ligging?
- Accommodaties: Maak (voorbeeld)arrangementen
- Horeca: Gebruik voldoende beeld van sfeer, inrichting, niet enkel gerechten
- Horeca: Warme lunch 's middags, liefst met streekgerechten
- Attracties: Werk nauw samen met accommodaties

# De Duitse Gast: Wie zijn ze en wat doen ze?

- Nederland terug in de top 5 van favoriete vakantiebestemmingen na 1 jaar afwezigheid
- Boeker:
  - Boekt via reisorganisatie of -website (38%) of bij aanbieder (47%)
  - Boekte voor 2023 al vakanties t/m juli
  - Zoekt flexibele annuleringsvoorwaarden, rustige locatie
  - Houdt rekening met stijgende prijzen
- Vakanties:
  - 2,3 vakanties per jaar
  - M.n. hotels en appartementen in trek
  - 18% boekt in 2023 een natuurvakantie
  - Boekt vooral vakanties aan Nederlandse kust

Specifieke Brabantse Kennis + OID/OIT volgt binnen twee weken: 9 mei online sessie



# Duitse cultuur, gewoonten en trends

- Duitser is pünktlich en afspraak is afspraak
- Luxus is ook écht luxe: gouden kranen, marmer, enz..
- Is een planner
- **Oriënteert en informeert zich in de eigen taal**
- Komt graag terug waar het bevalt (91% herhaalbezoek NL)
- Is veelal bezig met duurzaamheid, streekproducten, korte keten
- Auto is “heilig” (parkeerplaats, opladen...)
- Is al tevreden als je Duits probeert te spreken (Gutenmorgen Herr....!)

# De Duitse gast: Wat kan jij doen?

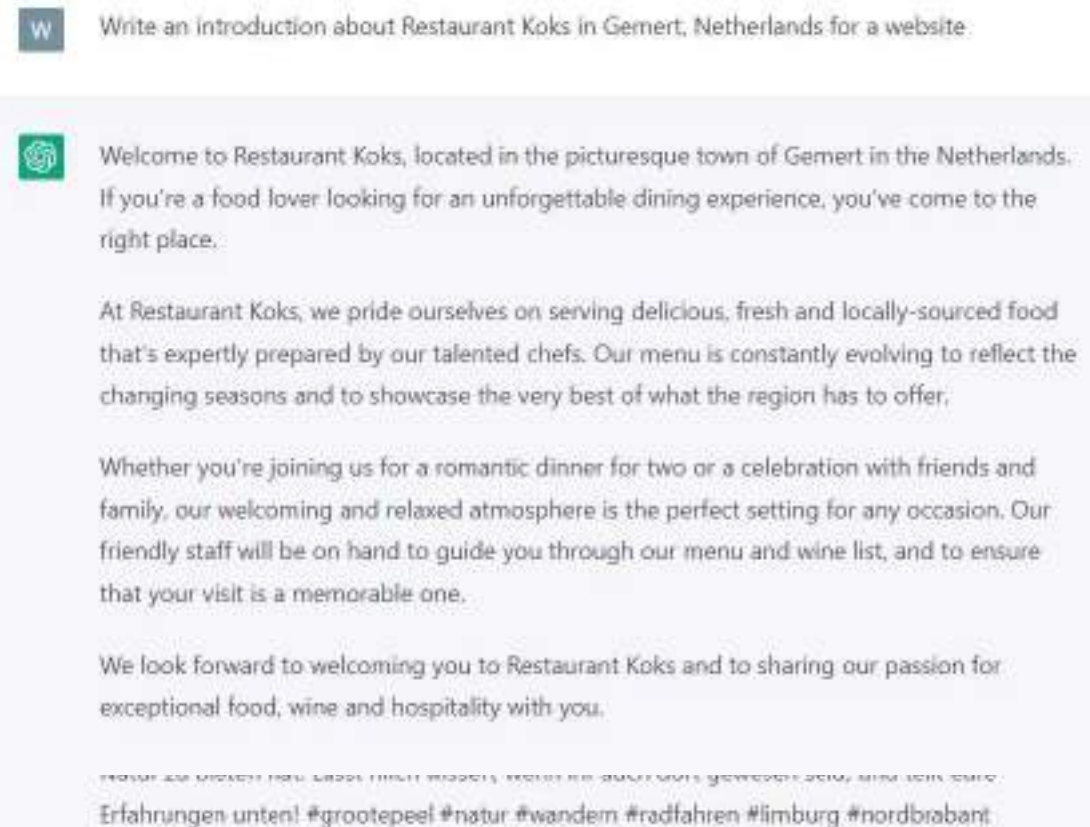
- Allen: Betalen veel vaker cash
- Allen: Hechten meer aan privacy (cookies, gegevens achterlaten)
- Allen: Zorg voor communicatie in de moedertaal
- Allen: Stimuleer herhaalbezoek met een loyaliteitskorting
  
- Accommodaties: Hebben hun ook “eigen” reviewkanalen: o.a. ADAC & Holidaycheck
- Attracties: Meertalige boekbaarheid
- Attracties: Meertalige beleefbaarheid
- Horeca: Zorg voor vertaalde menukaart (evt. Enkel online met QR-code)

# Vraag: ChatGPT en DeepL, wat kan ik er mee?

- Technologie in opkomst, een kans voor jou als ondernemer?
- Schrijft tekst op basis van “prompt”.
- Kan deze ook vertalen.
- Kan dus ook tekst voor website creëren én vertalen!
- Is het perfect? Nee, biedt het een basis voor meertaligheid? Ja!

**Een échte vertaler kent de taalnuances en verschillen tussen doelgroepen/markten.**

**AI (nog) niet**



**W** Write an introduction about Restaurant Koks in Gemert, Netherlands for a website.

**G** Welcome to Restaurant Koks, located in the picturesque town of Gemert in the Netherlands. If you're a food lover looking for an unforgettable dining experience, you've come to the right place.

At Restaurant Koks, we pride ourselves on serving delicious, fresh and locally-sourced food that's expertly prepared by our talented chefs. Our menu is constantly evolving to reflect the changing seasons and to showcase the very best of what the region has to offer.

Whether you're joining us for a romantic dinner for two or a celebration with friends and family, our welcoming and relaxed atmosphere is the perfect setting for any occasion. Our friendly staff will be on hand to guide you through our menu and wine list, and to ensure that your visit is a memorable one.

We look forward to welcoming you to Restaurant Koks and to sharing our passion for exceptional food, wine and hospitality with you.

Erfahrungen unten! #grootepeel #natuur #wandern #radfahren #limburg #nordbrabant

# Vraag: Moet ik nu ook meertalig zijn op Facebook en Insta

- Heb je veel internationale volgers?
- Wil je méér internationale gasten?
- Automatische vertalingen
- Vertalen met ChatGPT of DeepL?

The screenshot shows a Facebook post from 'Hotel Playa Golf' dated 17 februari om 10:00 pm. The post features three automatic translations of the text 'The beach is calling you 🌊 🧳 Pack your bags and head to our beachfront hotel in Playa de Palma' into Spanish, Dutch, and German. A blue arrow points to the Dutch translation. Below the translations is a photo of the hotel building with a sign that reads 'PLAYA GOLF'. At the bottom of the photo, there is a small text overlay: 'OFFERTA En régimen de todo incluido'.

Populairste talen	Percentage
Nederlands	100.0%
Spaans	100.0%
Frans	100.0%
Duits	100.0%
Portugees	100.0%
Indonesië	100.0%
Arabisch	100.0%
Italiaans	100.0%
Japannees	100.0%
Koreaans	100.0%
Spaans	100.0%
Frans	100.0%
Duits	100.0%
Portugees	100.0%
Indonesië	100.0%
Arabisch	100.0%
Italiaans	100.0%
Japannees	100.0%
Koreaans	100.0%

5 minuutjes pauze

Daarna: Aan de slag met de customer journey



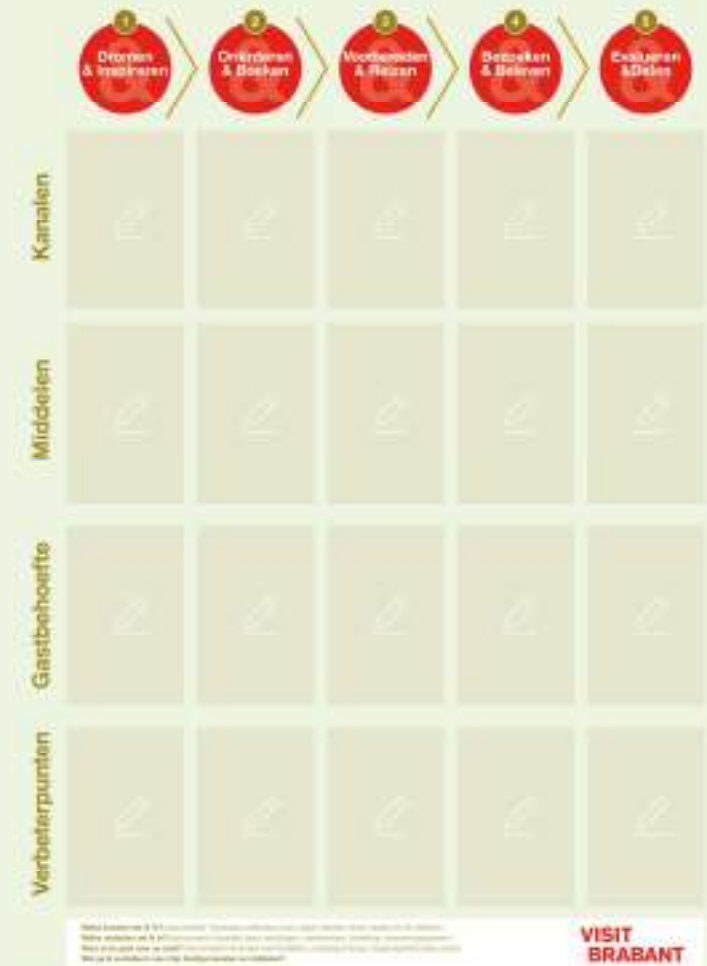


2x 10 minuten

## Opdracht 1: Zicht op de customer journey - vakantie

*Stel: Je wilt een vakantie in Europa boeken. Hoe zien de fasen van de customer journey er dan uit?*

1. Hoe bepaal jij je bestemming?  
(Rome? Spaanse kust? Alpen?)
2. Hoe kom je tot een boeking en wat boek je vooraf?
3. Wat bereid je nog voor?
4. Wat gebeurt er vanaf aankomst tot vertrek?
5. Wat gebeurt er nog na vertrek?





**Gastbehoefte**

**Activeren**

Welke soort vakantie past bij mij?

Waar heb ik behoefte aan?

**Overtuigen**

Wat moet ik zeker gezien/gedaan hebben?

Welke acc. past bij mij?

**Motiveren**

Wat wil ik nog meer zien/doen?

Hoe reis ik naar mijn bestemming?

**Besteden**

Waar zal ik zo lunchen?

Ik heb een klacht, waar kan ik me melden?

Het regent, wat kan ik dan doen?

**Stimuleren**

Even posten op insta: #Landvandepeel

Tripadvisor: ☆☆☆☆☆

**Verbeterpunten**



## De Reis



## Accommodatie



## Must sees/do's



## Overig aanbod







**Kanalen**

<p>Print Online Influencers Toplijstjes Social Media Vrienden Websites Reviews</p>	<p>Online Websites Reviews Mail Telefoon Betaling</p>	<p>Mail Telefoon Routeplanner</p>	<p>Accomm. Attractie Horeca  Personeel Informatie Omgeving VVV/DMO Betaling</p>	<p>Social Media Foto Familie</p>
--	---	---	---	--

**Middelen**

--	--	--	--	--

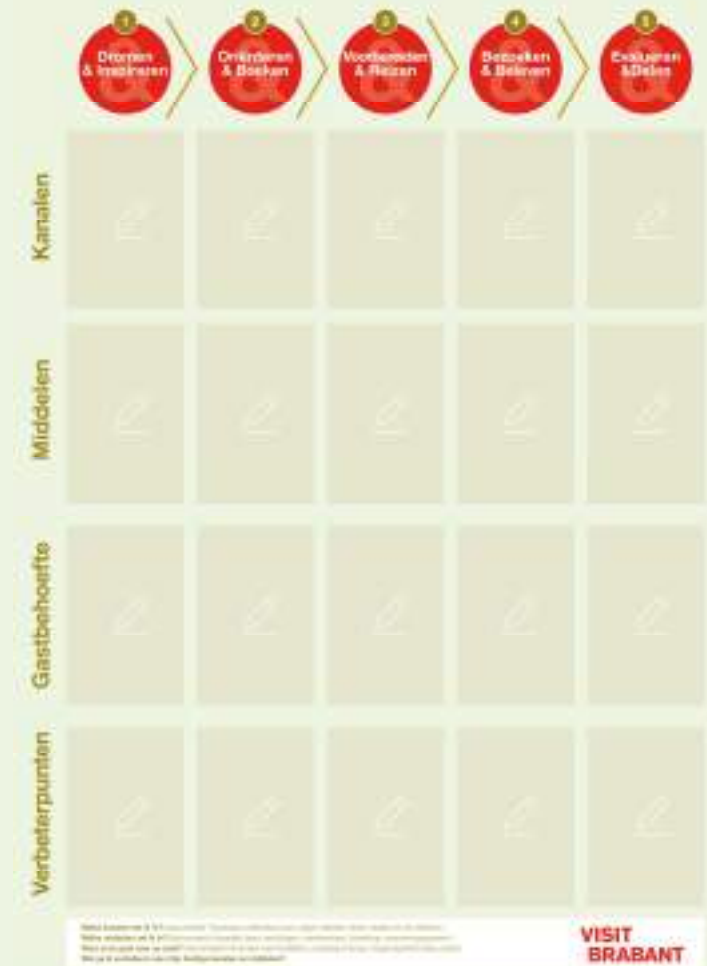


2x 10 minuten

## Opdracht 2: Versterken van jouw customer journey

Bepaal op welk moment van de reis jij in beeld komt: fase 1,2,3 of 4? *Dan begint jouw customer journey*

1. Welke kanalen zet jij in in jouw fasen 1 t/m 5? (Ben specifiek!)
2. Welke middelen zet jij in om de kanalen zo goed mogelijk te benutten?
3. Welke verbeterpunten zie je?





**Kanalen**

<p>Print Online Influencers Toplijstjes Social Media Vrienden Website Reviews</p>	<p>Online Website Reviews Mail Telefoon Betaling</p>	<p>Mail Telefoon Routeplanner</p>	<p>Personeel Locatie Informatie Omgeving VVV/DMO Betaling</p>	<p>Mail Personeel Social Media Website Print</p>
---	--	---	---	--

**Middelen**

<p>Fotografie Video Tekst Nieuwsbrief Omgeving Tripadvisor Holidaycheck ADAC</p>	<p>Res. Systeem Nieuwsbrief Google MB Pin/cash/CC/ app</p>	<p>Pre-arrival Res. Systeem Google MB</p>	<p>Beleving Training Gastvrijheid Menukaart Tips Pin/cash/CC/ app</p>	<p>Nieuwsbrief Posters Visitekaartje Fotospots</p>
--	--	---	---	--



**Kanalen**

<p><b>Print</b>  <b>Online</b>  <b>Influencers</b>  <b>Toplijstjes</b>  <b>Social Media</b>  <b>Vrienden</b>  <b>Website</b>  <b>Reviews</b></p>	<p><b>Online</b>  <b>Website</b>  <b>Reviews</b>  <b>Mail</b>  <b>Telefoon</b>  <b>Betaling</b></p>	<p><b>Mail</b>  <b>Telefoon</b>  <b>Routeplanner</b></p>	<p><b>Personeel</b>  <b>Locatie</b>  <b>Informatie</b>  <b>Omgeving</b>  <b>VVV/DMO</b>  <b>Betaling</b></p>	<p><b>Mail</b>  <b>Personeel</b>  <b>Social Media</b>  <b>Website</b>  <b>Print</b></p>
--	---	--	--	---

**Middelen**

<p><b>Fotografie</b>  <b>Video</b>  <b>Tekst</b>  <b>Nieuwsbrief</b>  <b>Omgeving</b>  <b>Tripadvisor</b>  <b>Holidaycheck</b>  <b>ADAC</b></p>	<p><b>Res. System</b>  <b>Nieuwsbrief</b>  <b>Google MB</b>  <b>Cash/PIN/CC/</b>  <b>app</b></p>	<p><b>Pre-arrival</b>  <b>Res. System</b>  <b>Google MB</b></p>	<p><b>Beleving</b>  <b>Training</b>  <b>Gastvrijheid</b>  <b>Menukaart</b>  <b>Tips</b>  <b>Cash/PIN/CC/</b>  <b>app</b></p>	<p><b>Nieuwsbrief</b>  <b>Posters</b>  <b>Visitekaartje</b>  <b>Fotospots</b></p>
---	--	---	--	---

# Hoe versterk ik mijn product naar de internationale gast?

- ✓ Fase 1: Zichtbaar zijn met actuele informatie bij inspiratieplatforms (en reviewplatforms)
- ✓ Fase 2: Richt je website en communicatiemiddelen meertalig in (landingspagina's, standaardmails)
- Fase 3: Communiceer meertalig met gast, geef tips in pre-arrivalmail
- Fase 4: Communiceer meertalig met gast, zorg voor o.a. vertaalde menukaart
- Fase 5: Vraag om review op relevant platform

# Vertaling van communicatiemiddelen

We verzorgen in twee talen een vertaling van maximaal 500 woorden:

- Pre-arrival mail
- Aftercare mail
- Folder
- Menukaart
- Expositie-informatie

Deadline: **10 maart**

Lever je tekst zelf aan bij Interlex.

Oplevering: eind maart – midden april

# Heb je nog vragen?

- Wij staan klaar bij vragen: Per mail, telefoon of whatsapp!



[wimhofstede@visitbrabant.com](mailto:wimhofstede@visitbrabant.com)

06-21125432



[jolijnbrouwers@landvandepeel.nl](mailto:jolijnbrouwers@landvandepeel.nl)

06-25402685

# Samen voor een sterk toeristisch product in Land van de Peel!