



INSPIRATIEAVOND TOERISME & RECREATIE

DEPETRUS VUGHT

ANKIE JOOS, 3 OKTOBER 2023

**VISIT
BRABANT**

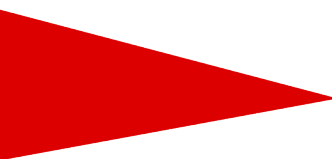
EVEN VOORSTELLEN



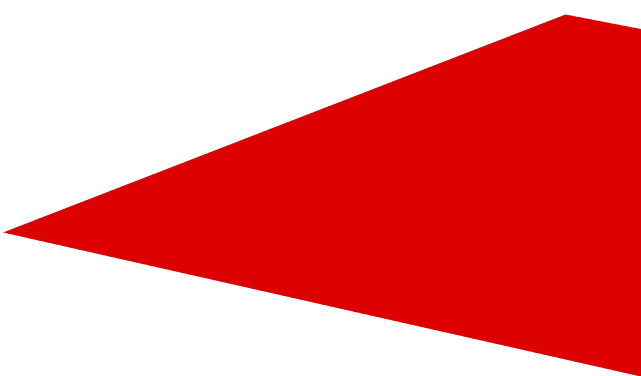
**VISIT
BRABANT**

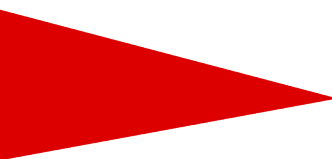
Kennis testen: quiz time!

**VISIT
BRABANT**

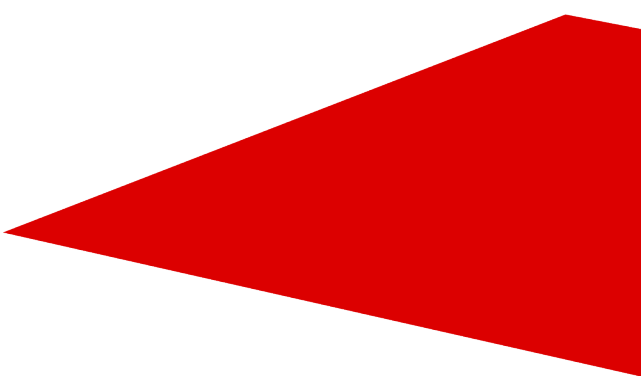


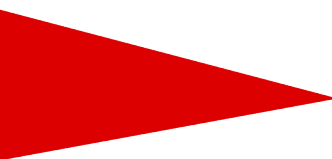
**Belgische gasten besteden
doorgaans 2x zoveel en Duitse gasten
3x zoveel dan Nederlanders**

- Waar
 - Niet waar
- 



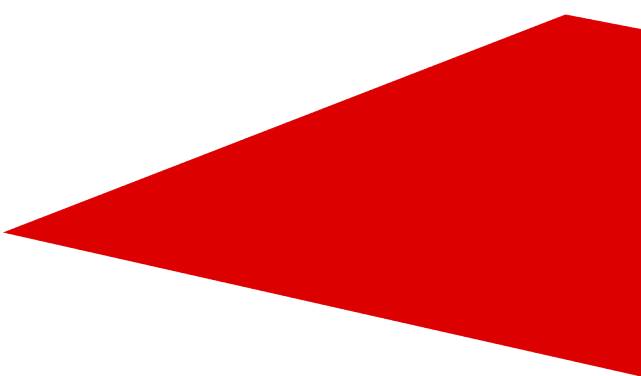
**Belgen en Duitsers hebben meer én andere
vrije dagen en vakanties. Hoeveel ongeveer?**

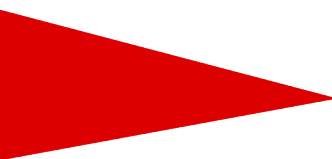
- 3 weken
 - 4 weken
 - 5 weken
 - 6 weken
- 



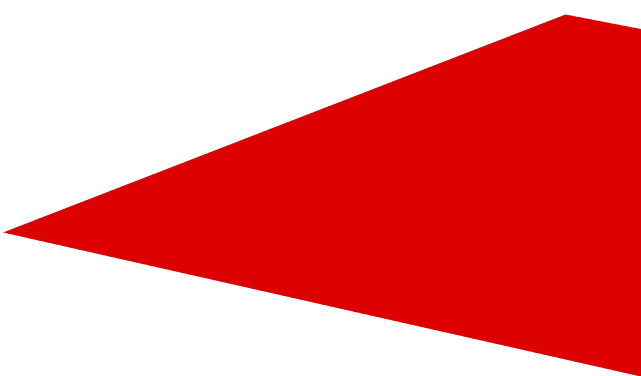
Mensen die reviews schrijven zijn vooral negatief

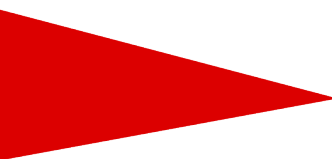
- Waar
- Niet waar





Waardoor wordt de ranking van jouw locatie op reviewsites bepaald?

- Gemiddelde reviewscore
 - Actualiteit van reviews
 - Aantal reviews
 - Alle voorgaande antwoorden
- 



Je kunt beter niet op negatieve reviews reageren

- Waar
- Niet waar

**1/
OVER
VISITBRABANT**

**VISIT
BRABANT**

Over VisitBrabant

- Doel: ontwikkelen toerisme (DMO) t.b.v. welzijn, welvaart en identiteit
- Doelgroep: verblijfstoerisme NL, BE en DE
- Netwerkorganisatie met betrokken partnernetwerk
- Maatschappelijk doel (geen winstoogmerk), maar marktgericht



Samen inzetten op meerdaags verblijf in Brabant

**VISIT
BRABANT**

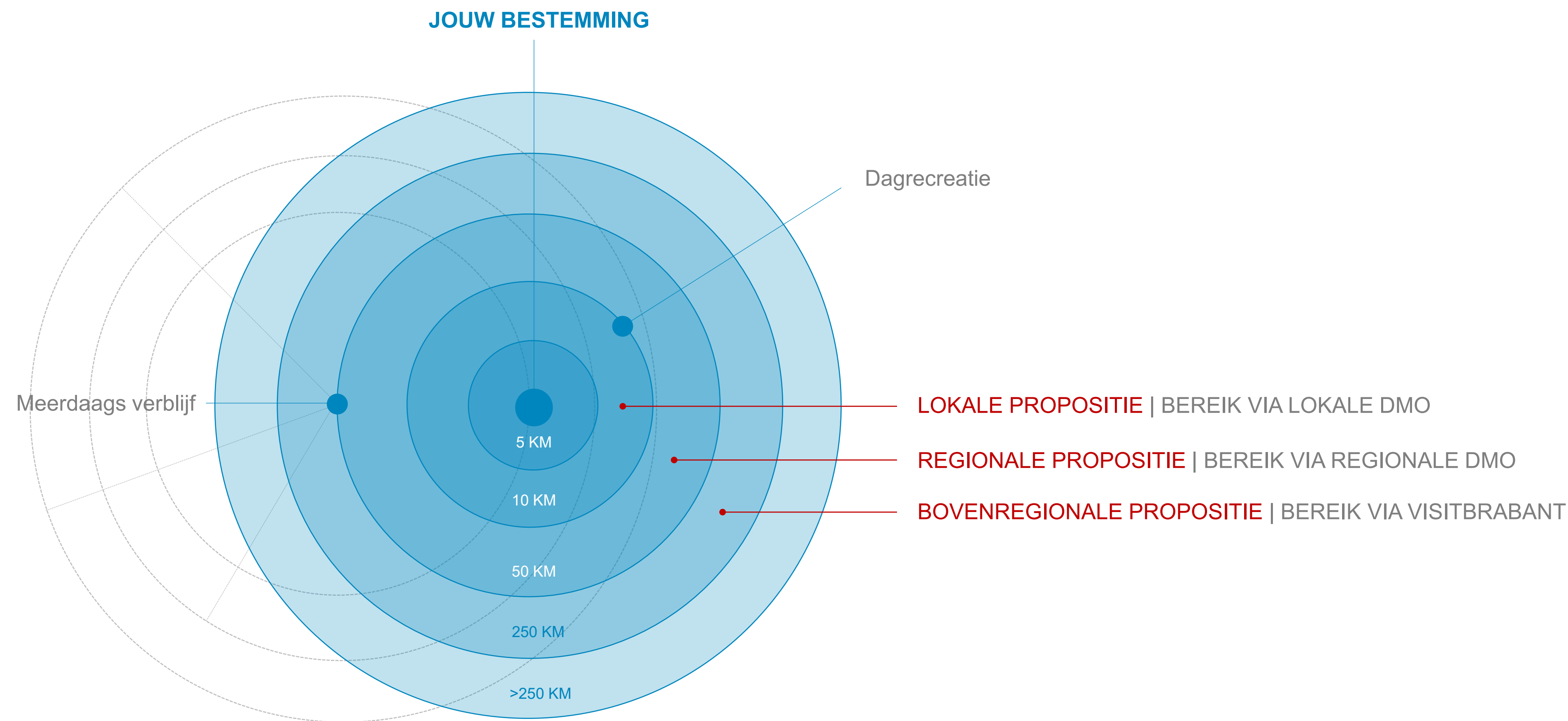


Brabant. Dichterbij jou.

- Meerjarige, meertalige campagne
- Totale bereik (mrt '22 t/m mrt '23): 85 mln. potentiële gasten
- Focus op NL, BE en DE



Perspectief per reisafstand



2/ DE CUSTOMER JOURNEY

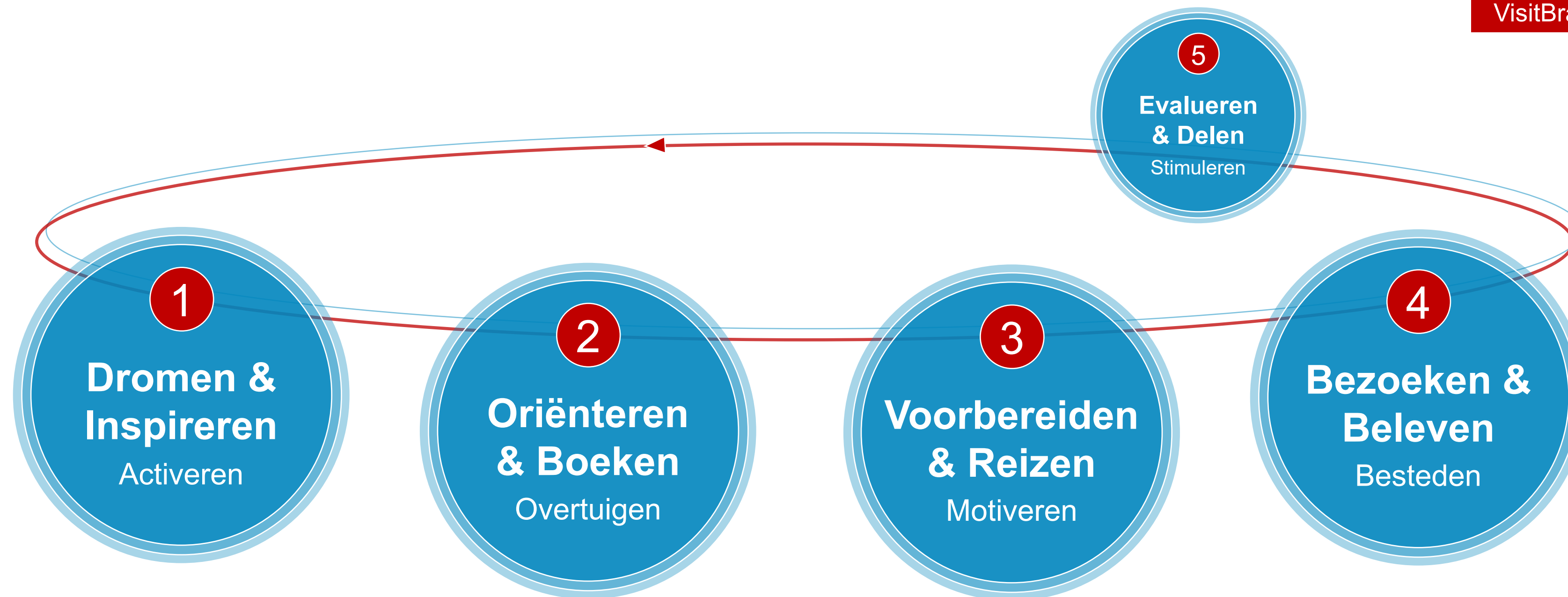
**VISIT
BRABANT**

**De juiste boodschap, op
het juiste moment, via
het juiste kanaal**

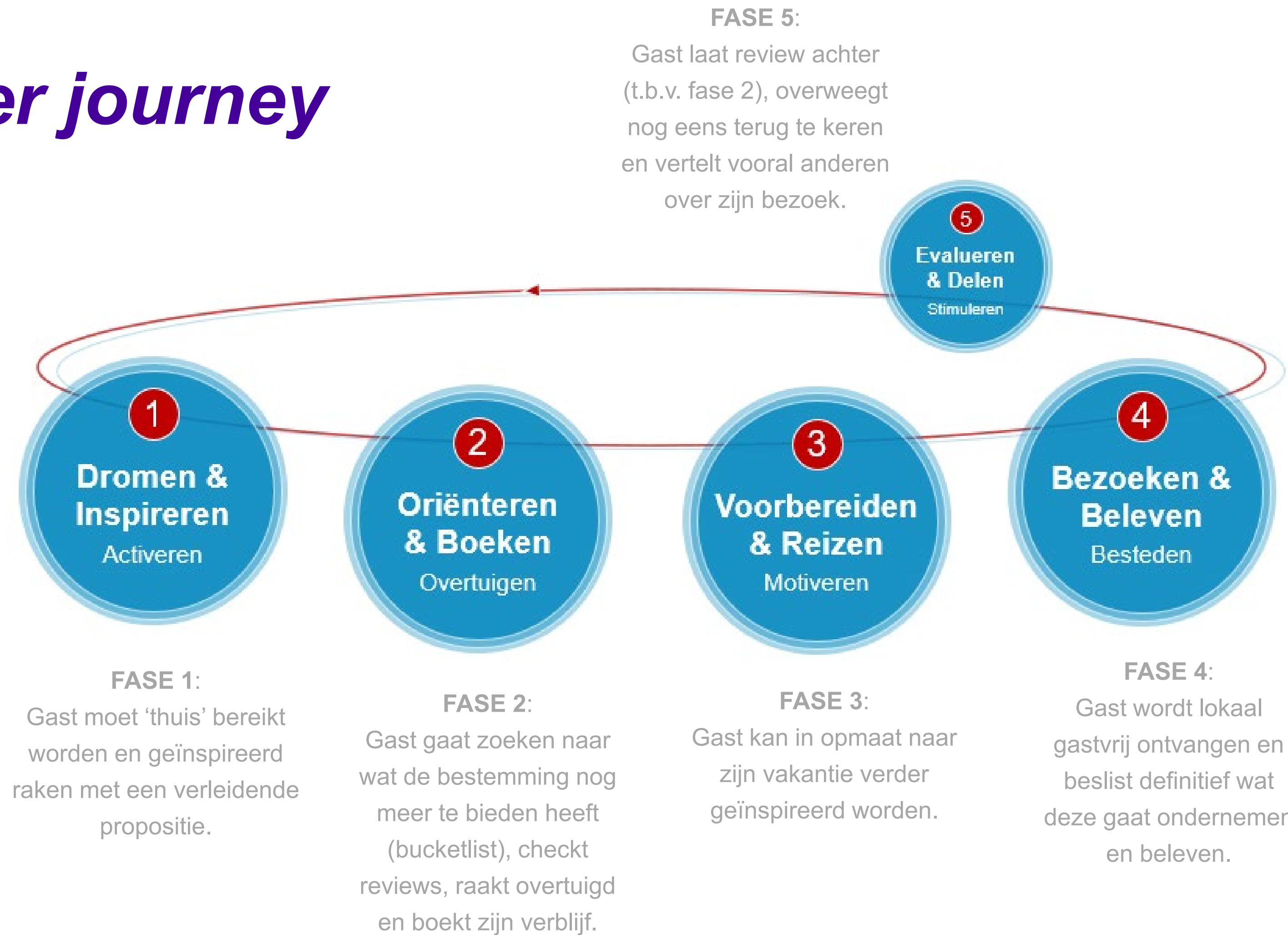
**VISIT
BRABANT**

Customer journey

CUSTOMER JOURNEY
VisitBrabant



De *customer journey*



Kortom:

- We hebben allemaal een rol in de customer journey van de (potentiële) gast
- Samen maken we Brabant!
- Bepaal in welke fasen je deze rol nog beter in kunt (laten) vullen
- M.a.w. in welke fase je welke boodschap via welke kanalen (evt. van partners) verkondigt



3/ PROFITEREN VAN REVIEWS

**VISIT
BRABANT**



Mooie omgeving, aandacht voor gasten en zeer schoon!

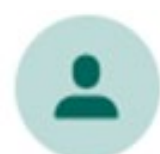
Grote aanrader. Enorm lieve mensen met oog voor detail, aandacht voor de gast en zeer duidelijke communicatie. Ontbijt was erg lekker en het was handig dat we extra drankjes eenvoudig konden pakken en achteraf een tikkie daarvoor hebben ontvangen. Tenslotte een geweldig mooie locatie. Aanrader!



Indrukwekkend en aantrekkelijk voor kinderen

aug. 2023 • Stellen

Een indrukwekkend museum. Fijn dat het ook aantrekkelijk is voor kinderen. Want hoe belangrijk om dit door te geven aan de volgende generatie. Daar is dit museum echt in geslaagd.



Yvonne M. • 5 recensies
18 mei 2023

10 /10

Dit (huiskamer) restaurant was een grote verrassing voor ons vieren. We hebben van elk gerecht en de wijnen genoten. De kok die tevens de gastheer is kookt zeer verfijnd, met oog voor detail en presentatie en wat ons betreft op hoog niveau. Als gastheer is hij buitengewoon vriendelijk en wij voelden ons meteen thuis bij hem. Top!! We komen terug!

13 uur geleden op Google

Vakantie | Vrienden

We hebben ons goed vermaakt en wat een geweldig personeel en het eten was voortreffelijk 🍷🌹.

Kamers 5,0 **Service** 5,0 **Locatie** 4,0
Hoogtepunten van het hotel Rustig



Beoordeeld op 16 maart 2023

Aanrader! Goed eten, drinken en fijne sfeer

Leuke, ongedwongen sfeer op een prachtige locatie. Zowel het eten en het drinken was erg lekker. We komen zeker terug!



4 maanden geleden

Ik ben even naar binnen gelopen maar het ziet heel leuk. Binnen zijn diverse winkeltjes met verse producten.



11 maanden geleden

Erg mooie vergaderlocatie in groene omgeving. De locatie is goed bereikbaar vanaf de A2. De eigenaar en medewerkers zijn super vriendelijk en zorgen dat er niets ontbreekt. Kortom een aanrader!

een maand geleden op Google

Vakantie | Familie

Mooie locatie. Personeel was warm en vriendelijk. Erg behulpzaam. De kampeerplaats was fantastisch. De faciliteiten waren top. Geweldige speeltuin voor kinderen. Al met al een geweldige tussenstop tijdens onze fietstocht ??

Kamers: 5/5 | **Service:** 5/5 | **Locatie:** 5/5

Waarom zijn reviews belangrijk?

- Bijna 9 v/d 10 gebruikt reviews in zoek- en boekproces
- 95% leest minimaal 7 reviews voor geboekt wordt
- Reviews worden vertrouwd als persoonlijke aanbeveling
- < 4 sterren vaak niet in overweging meegenomen
- Van 7 naar 9 = 11% meer omzet



Gebruik reviews ...

- ... als marketingkanaal

Het gaat vooral om de meelezer

- ... als tool voor verbetermanagement



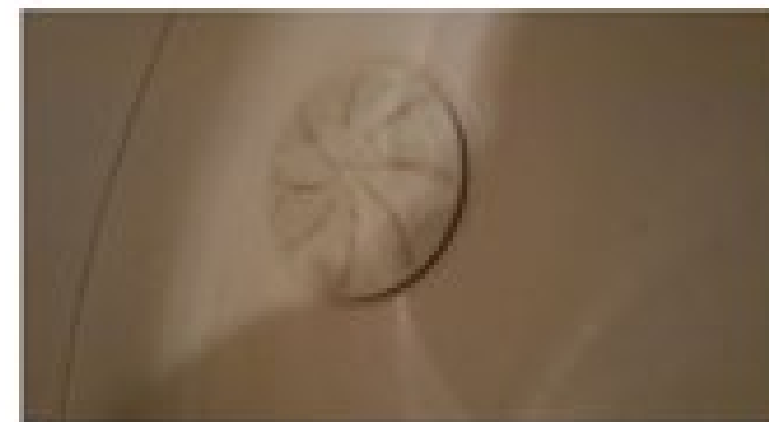
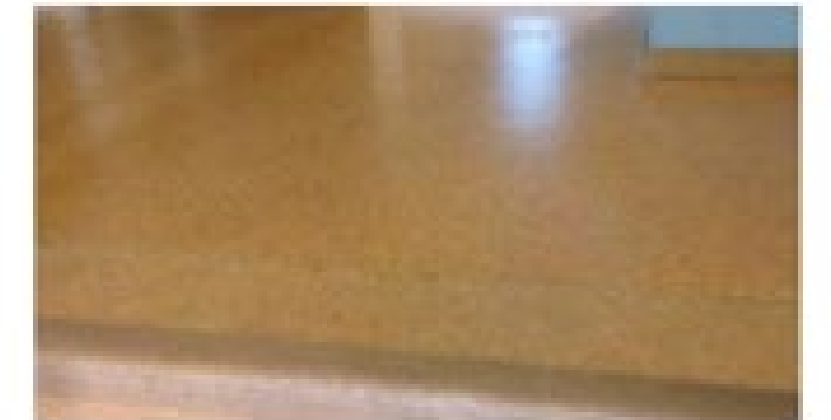
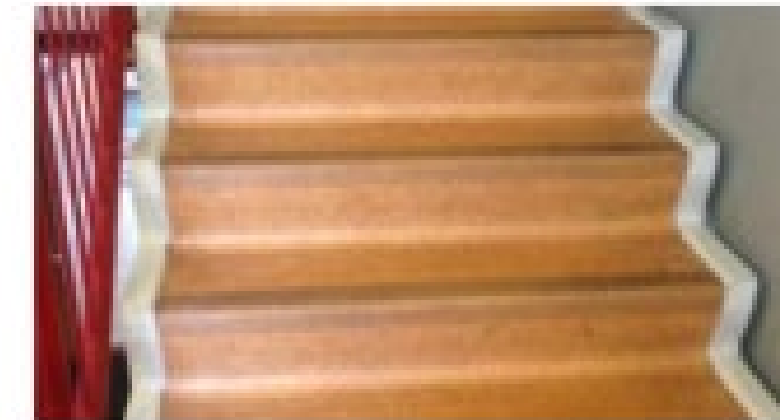
Drie opgaven voor reviewmanagement

1. Goede presentatie op reviewsites
2. Reageren op reviews
3. Meer reviews ontvangen



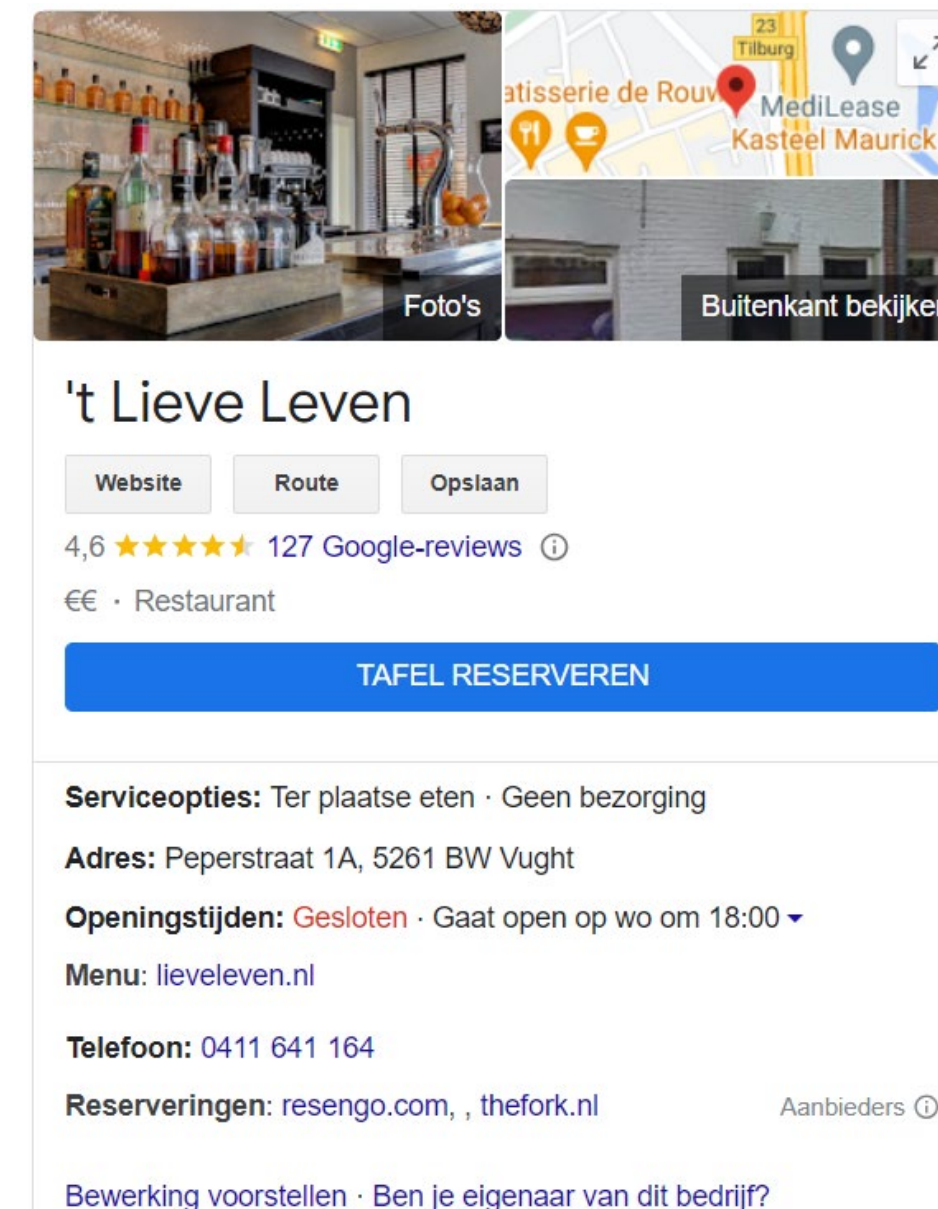
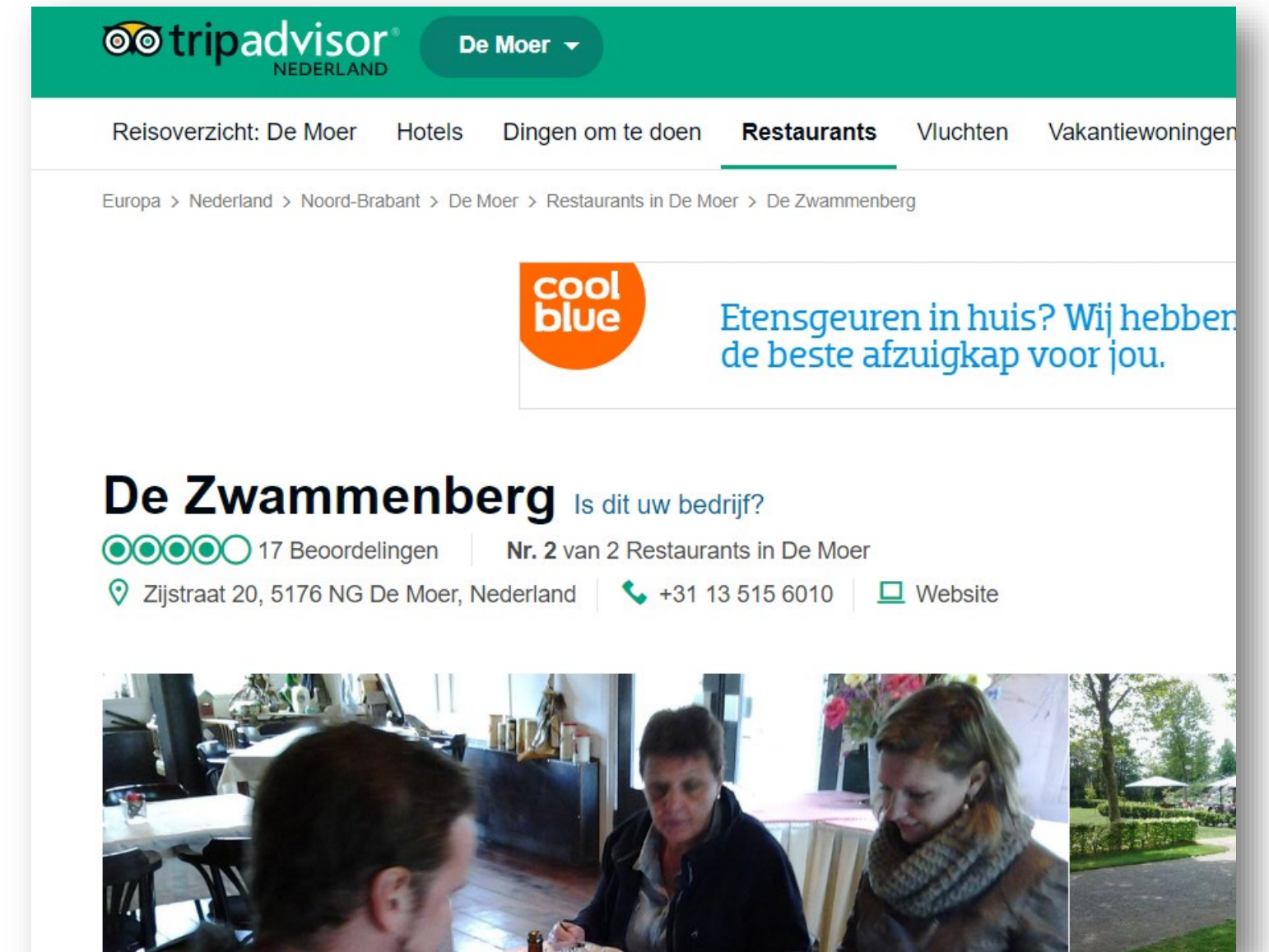
1. Een goede presentatie

Zou jij hier boeken?



1. Een goede presentatie

- Zorg dat je in ieder geval op de grootste reviewsites goed gepresenteerd staat
- Claim jouw bedrijfspagina
- Plaats goede en actuele foto's
- Bied meertalige informatie
- Stel alerts in
- Actualiseer regelmatig



2. Reageren op reviews

General

De zakenlunch die we geserveerd kregen was gewoon niet lekker. Het was deze dag heel erg warm en om dan buiten een rauw ei te serveren op rauw vlees! Daarna kwam bavette en daar was niet door heen te kauwen. We hadden met 4 personen een verrassingslunch maar omdat 1 persoon geen vis lust, kregen we allemaal vlees. Er werd niet persoonlijk gevraagd of we vis of vlees wensten.

Management Response

Beste Gubbels,

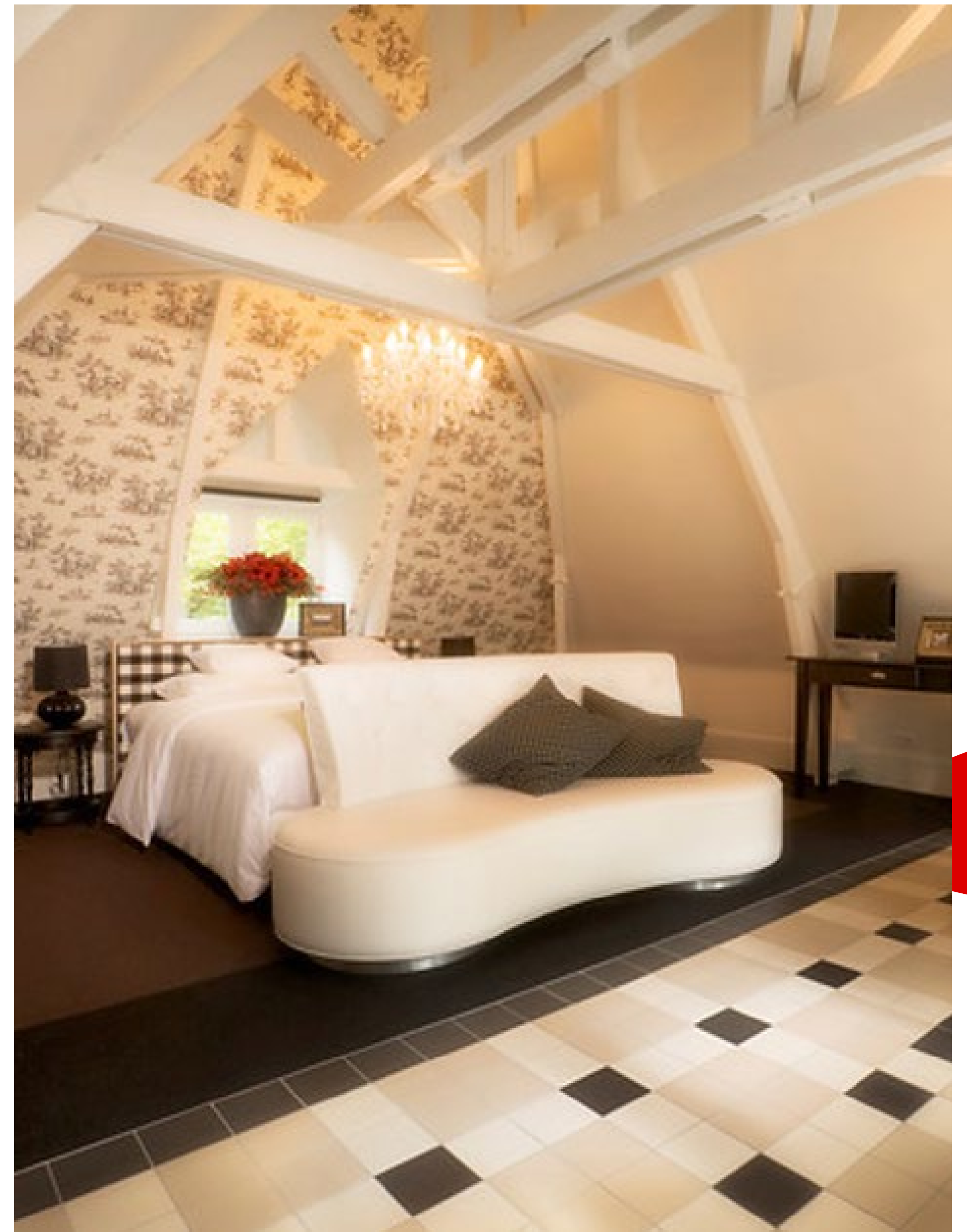
Er werd wel persoonlijk aan u gevraagd of er iets is wat u niet luste en of dat alles naar wens was geweest!

Daar was de uitgelezen kans om te reageren, niet 3 weken nadien.

Sorry dat ik zo reageer, maar u zou het ook fijn vinden als u zakelijk een eerlijke kans kreeg om te reageren, nu kan ik er niets meer aan doen!

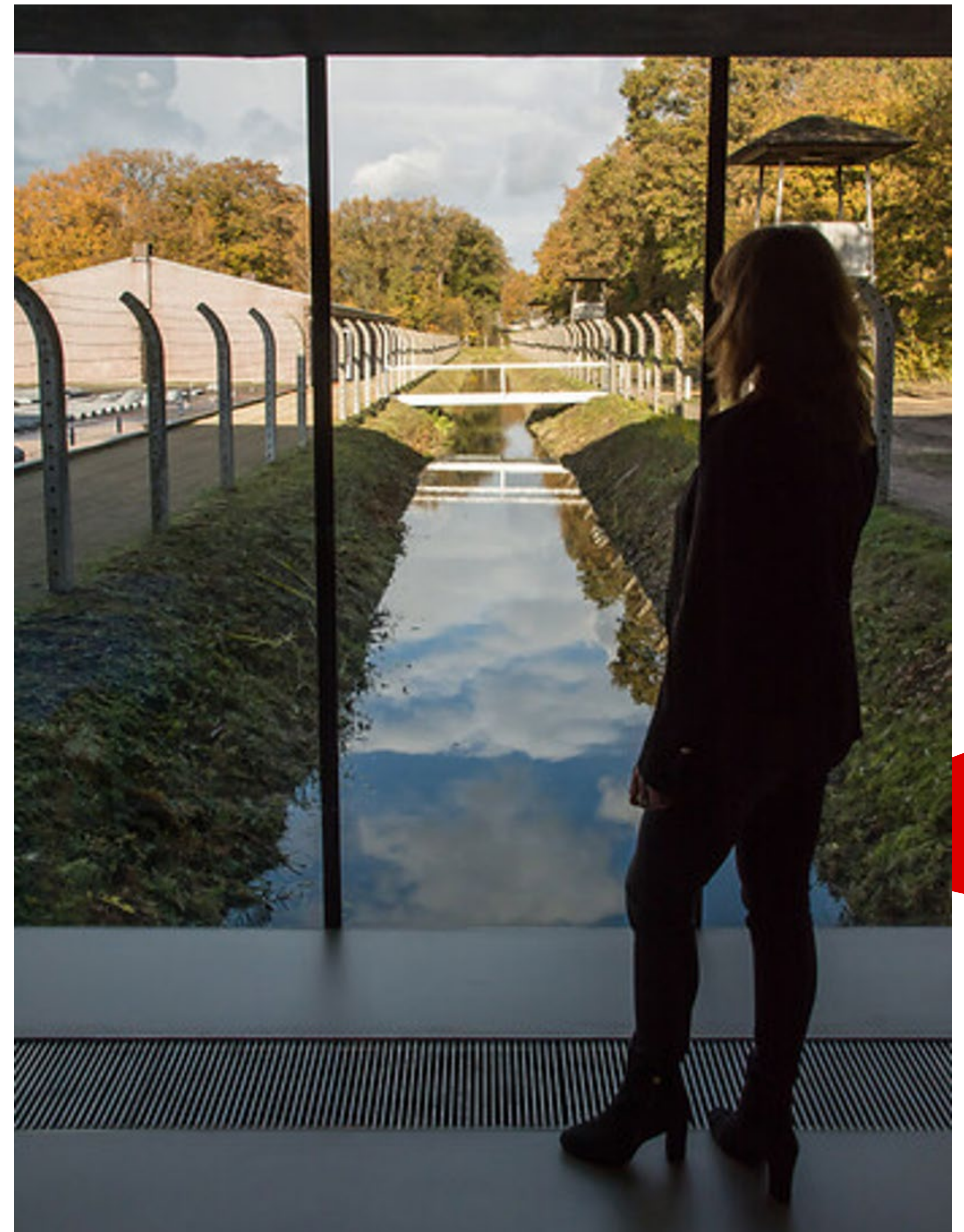
Enkele tips bij het reageren (1)

- Hoe slechter, hoe sneller
- Reageer bij negatieve reviews altijd
- Een slechte review is niet alleen maar slecht
- 8 of hoger = onderscheidend
- Wat te doen bij fake reviews?



Enkele tips bij het reageren (2)

- Niet defensief, maar open
- Reageer niet op ieder detail
- Noem je bedrijfsnaam niet bij een negatieve review
- Reageer niet direct als review je raakt



Enkele tips bij het reageren (3)

- Schrijf reviewer aan met naam en onderteken persoonlijk
- Word eigenaar van het probleem én draag een oplossing aan
- Geen copy-paste
- Bied eventueel een contactmogelijkheid



Nationaal Monument Kamp Vught

Lunettenlaan 600, Vught

 Een review schrijven

4,5  2.263 reviews

Reviews zijn niet geverifieerd. 

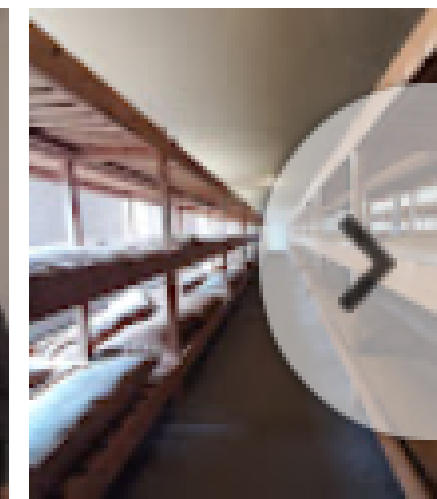
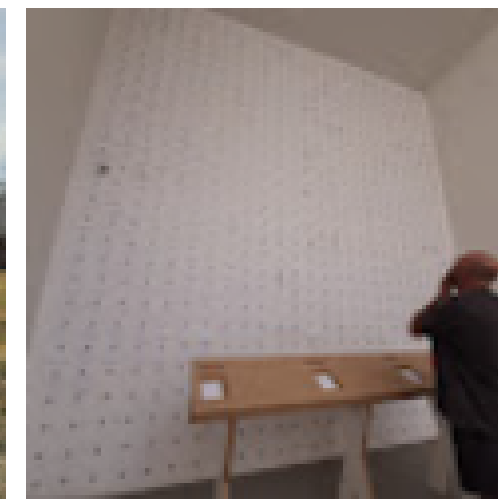
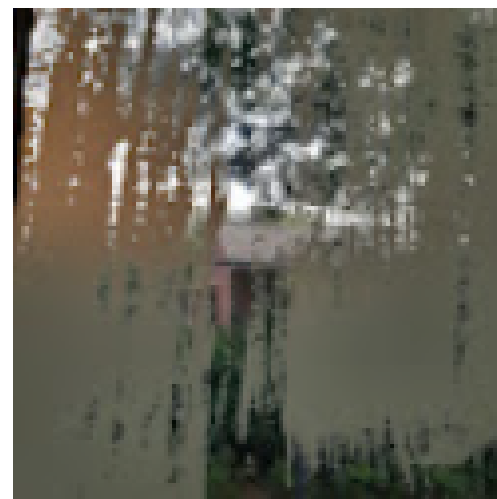


Verena bruggink

49 reviews · 85 foto's

 een maand geleden

Sinds een paar jaar een nieuw en respectvol 'jasje'. Veel interactief, daardoor ook veel meer beleving en interessanter voor kinderen. Gave speurtocht met boekje en cadeautje achteraf. Zeer indrukwekkend. Duidelijk omschreven, beschreven. Veel documentatie en originele items. ... [Meer](#)



 Like

Reactie van de eigenaar een jaar geleden

Mooi dat jullie de vernieuwde expositie zo waarderen! De audiotour junior 'Achter prikkeldraad' is er sinds een jaar voor (groot-)ouders met kinderen van 10 t/m 12 jaar. Als je je abonneert op onze nieuwsbrief via nmkampvught.nl blijf je op de hoogte van activiteiten.



Therese Hautman

184 reviews · 47 foto's



★☆☆☆☆ 4 jaar geleden

De volle pot betalen, en ze zijn het museum aan 't verbouwen,? Foei



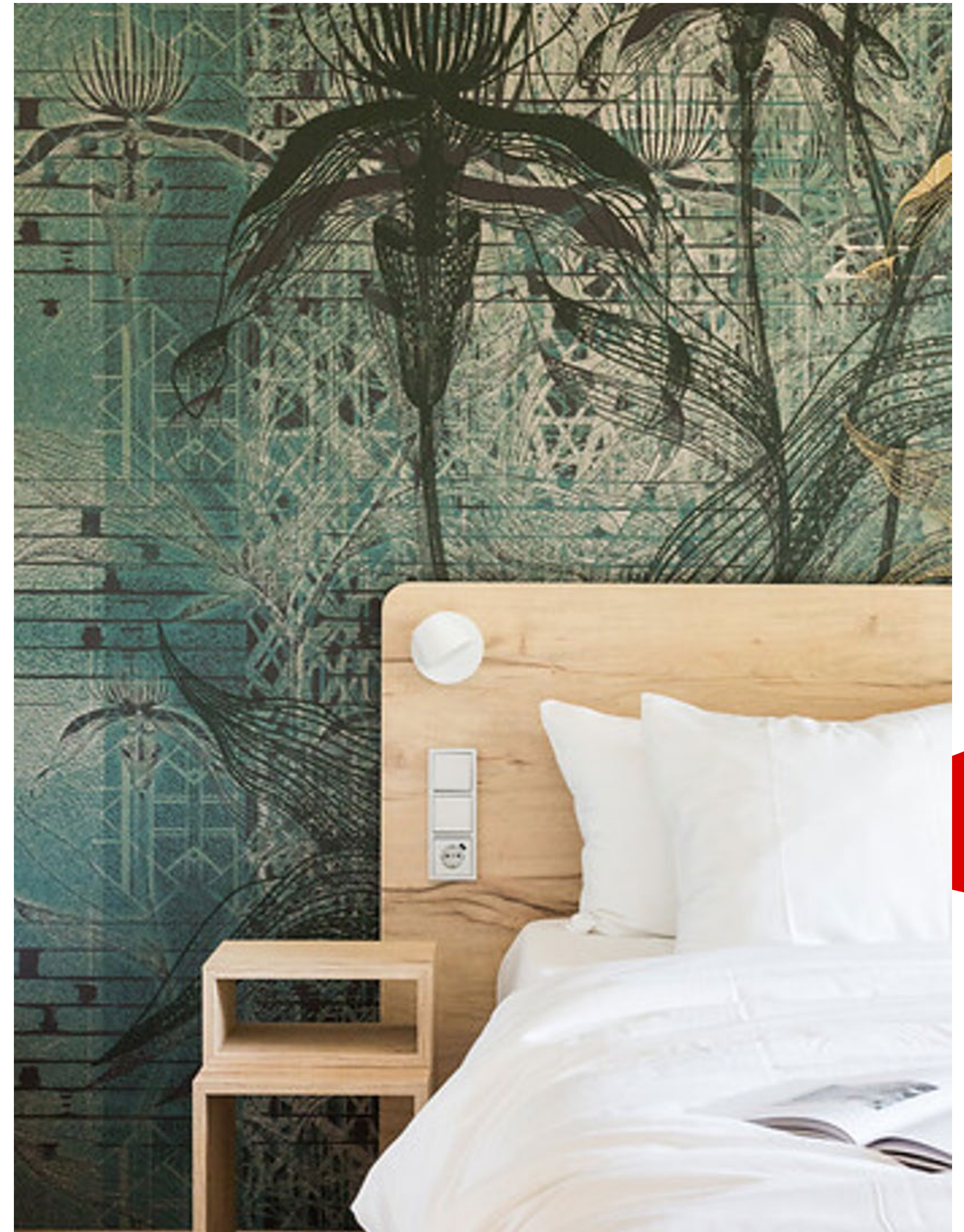
Like

Reactie van de eigenaar 4 jaar geleden

Jammer dat u het bezoek zo heeft ervaren. Met de gratis audiotour - normaal 2.50 euro - krijgen bezoekers een goede indruk van de geschiedenis. Na de heropening is er inderdaad wel veel meer te zien in de nieuwe vaste expositie, u bent welkom!

3. Zorg voor meer reviews

- Meerderheid van gasten is ertoe bereid
- Je verhoogt je ranking
- Vraag expliciet en persoonlijk
- Maak mening belangrijk
- Verwijs naar specifieke reviewsite(s)



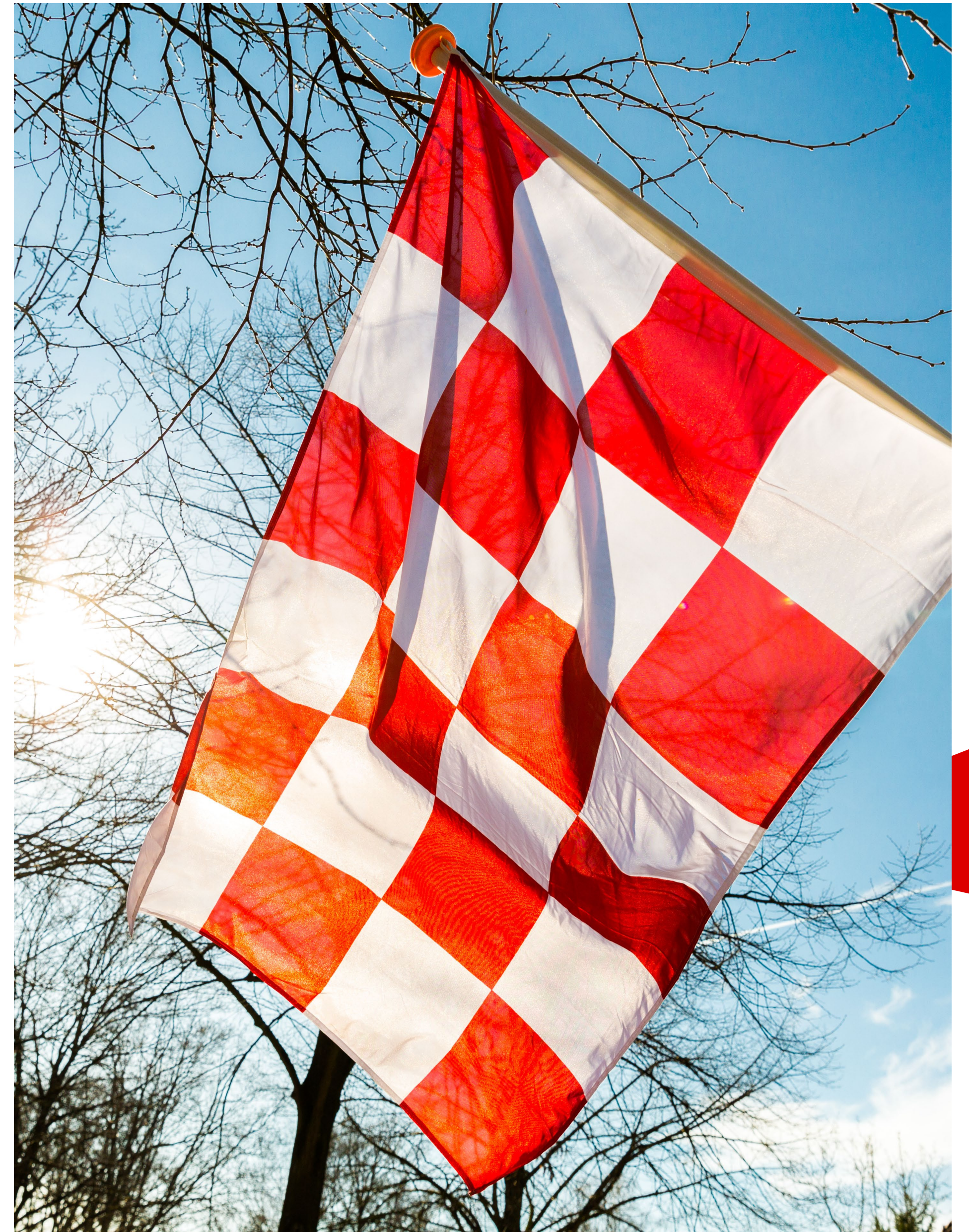
3/ VRAGEN?

**VISIT
BRABANT**

En nu?

- Hang de vakantiekalender op
- Ga aan de slag met reviews
- Abonneer je op onze nieuwsbrief (visitbrabant.com/partners)
- Neem gerust contact op via ankiejoos@visitbrabant.com

Samen maken we Brabant!



The image shows the interior of a large, historic church that has been converted into a modern library and cafe. The architecture features high vaulted ceilings, large stone pillars, and Gothic-style windows. On the right, a modern white curved staircase and a glass-enclosed area are visible. The lower level is filled with bookshelves and a long wooden table with chairs where people are sitting. Two people are walking in the center aisle. A large white rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing red text.

**BEDANKT &
TOT SNEL**

**VISIT
BRABANT**