



Woudschoten: vertrouwd met een nieuwe uitstraling

Woudschoten Hotel & Conferentiecentrum in Zeist heeft een uitstekende naam als het gaat om het organiseren van congressen, trainingen en andere bijeenkomsten. Naast alle zakelijke evenementen met overnachtingen is het hotel ook steeds populairder bij particulieren voor een weekendje weg. Alle gasten – zakelijk en particulier – vonden het hotel in eerste instantie via de website. “En juist daar moesten we een upgrade doen”, zegt Susanne Wijchman, Manager Marketing & Communicatie. “Want de site paste niet meer bij de ambities van Woudschoten.”

Onderdeel van die vernieuwde website is een kennisplatform. “Dat heet ‘Onze natuur’. Dit is een content-platform, met verhalen en video’s van gasten en van zakelijke accounts over de natuur van Woudschoten: wat is Woudschoten, wie zijn de mensen erachter, waarom kiezen gasten voor Woudschoten, wat is hun beleving, ervaring?”

GASTERICHTHEID

Wijchman vervolgt: “Woudschoten is omringd door de natuur. Letterlijk, maar onze tweede natuur is de gastgerichtheid. De afgelopen tien jaar is er sprake geweest van een constante en intense vernieuwings-slag. Dat heeft er onder meer toe geleid dat recent de entree is aangepakt, de sociëteit, de lounge, de foyer en de hotelkamers gemoderniseerd zijn. In 2009 is er een compleet nieuwe vleugel gebouwd (Het Atrium), en in 2017 is de Kapel helemaal gerenoveerd. Twee jaar geleden is een partnership afgesloten met de KNVB Campus. Je moet blijven vernieuwen. Als je ambitie hebt en je wilt een optimale beleving bieden aan al je gasten, dan moet het gewoon goed zijn.”

STAPJE VOOR

De gasten zijn veeleisender, merken ze bij Woudschoten. “In de zin van: dingen die

vroeger bijzonder, extra waren, worden nu als vanzelfsprekend beschouwd. Maar wij willen ze altijd een stapje vóór zijn. Om een voorbeeld te noemen: we hebben net een nieuw wifi-netwerk aangelegd op glasvezel, daar kunnen 1.000 gasten per keer op, tegelijk. Dat is openbaar, maar je kunt ook je eigen wifi-netwerk in laten regelen. Dan heb je als organisatie tijdens je conferentie je eigen dedicated netwerk. Daar is steeds meer vraag naar, met name tijdens internationale conferenties. Wij kunnen dat voor hen verzorgen. We zijn een van de weinige spelers op de markt die dat heeft, zo groot en zo snel. Wij proberen de wensen altijd een stapje voor te zijn, dat het ook geen issue is, dat het gewoon werkt.”

WEBSITE

Al die vernieuwingen en upgrades zijn bevorderlijk voor de beleving van de gasten, zowel zakelijk als particulier, maar de eerste kennismaking met Woudschoten – en eigenlijk met elke locatie – vindt steeds vaker plaats via de website. En die van Woudschoten was aan een upgrade toe. “Met name op het gebied van gastgerichtheid, de customer journey”, aldus Wijchman, die sinds mei dit jaar bij Woudschoten werkt. “Dat was een van mijn eerste opdrachten: kijk daar eens naar. Dan

is het een voordeel dat je met een frisse blik ernaar kijkt, als nieuw in de branche én nieuw voor Woudschoten. Ik heb het echt als gast benaderd. Zowel als weekendgast, als zakelijke gast die een geschikte ruimte inclusief faciliteiten, eten en drinken wil reserveren voor een congres, vergadering, training of evenement. Hoe kijk ik dan naar de website, wat mis ik en welke verbeteringen kan ik aanbrengen? Samen met de websitebouwer zijn we aan de slag gegaan.”

KARAKTER

“Tijdens de vernieuwingen kwamen we er achter dat de huisstijl eigenlijk ook niet meer goed bij het karakter past dat we willen uitstralen. Daarom hebben we die ook onder handen genomen. Het logo blijft grotendeels hetzelfde, maar we hebben het enigszins aangepast aan een modernere stijl. Wat vriendelijker, een ander lettertype, een andere kleur. “Het is onze natuur” is de nieuwe pay-off. Alle vernieuwingen waren gewoon nodig om de uitstraling beter te maken, maar ook om het plaatje kloppend en compleet te maken. Het past in de tijd waarin we zitten, in de groei die we doormaken, op het zakelijke vlak maar ook op het particuliere vlak. We zitten echt in een mooi groeiproces met z’n allen, met de gehele branche, maar Woudschoten zeker. Via de website en de diverse social media krijgt de gast nu een veel beter idee van wat we kunnen, maar ook waar we voor staan. Gastgerichtheid is onze natuur.”

www.woudschoten.nl

