

Synoniem voor Hospitality

Holland Casino Venlo



In het voormalig pand van een tapijtenhandelaar opende de op één na jongste vestiging van Holland Casino in maart 2006 haar majestueuze poorten in Venlo. Gelegen langs de A67 is de vestiging bekend als ‘het pand met de olifanten’ of ‘de oosterse koepel’. Voor iedereen die dagelijks de A67 bereist, is het een herkenbaar punt. Nog altijd weten veel gasten de weg te vinden naar deze unieke uitgaansgelegenheid, waar spel centraal staat. Dit jaar staat de teller van Holland Casino Venlo op maar liefst 3 miljoen bezoekers.

Historie

In 1975 wordt door de Nederlandse Staat de enige formele casinovergunning voor onbepaalde tijd verleend aan Holland Casino. Het toekennen van slechts één casinovergunning is een bewuste keuze van de Nederlandse overheid. De regulering van het aanbod van casinospelen door één vergunninghouder dient een legaal, betrouwbaar en goed gecontroleerd spelaanbod te garanderen. Het motto is controle door regulering, het weren van illegaliteit. In de periode 1976 – 1979 opent Holland Casino drie vestigingen in de meest toeristische steden van Nederland: Scheveningen, Zandvoort en Valkenburg. In de periode tussen 1985-1989 volgen vijf vestigingen in grote steden van Nederland. De teller

staat nu op acht vestigingen van Holland Casino. Er volgen nog drie vestigingen met als oogpunt het spreidingsbeleid van de overheid: Eindhoven, Utrecht en Enschede. Met de laatstgenoemde vestiging is de aangegeven limiet bereikt. Er is medio 2000 éven sprake van liberalisering van de kansspelmarkt. In het rapport ‘nieuwe ronde, nieuwe kansen’ wordt een aanbeveling gedaan voor een gefaseerde kanteling naar open marktwerking en een open vergunningstelsel voor commerciële aanbieders van casinospelen. De overheid besluit vanwege ‘onvoldoende zicht op de consequenties’ echter anders en Holland Casino blijft de enige aanbieder in de markt. In 2005 wordt er toestemming verleend voor uitbreiding en er komen twee vestigingen

bij: Holland Casino Venlo en Holland Casino Leeuwarden.

Dit jaar kondigt de overheid aan de kansspelmarkt te liberaliseren. Een onderdeel hiervan is het legaliseren van Online Gaming. Holland Casino maakt zich klaar voor deze liberalisering, hierbij blijven de pijlers ‘veilig en verantwoord’ van groot belang.

Hospitality

“Hospitality en Holland Casino Venlo zijn één”, aldus Antien Veldhoen, Casinomanager van Holland Casino Venlo. “Hier besteedt de vestiging in Noord Limburg heel veel aandacht aan. Niet alleen worden onze medewerkers hierop getraind, het heeft ook te maken met de uitstraling van het casino zelf. We



werken continu aan dit proces, op alle vlakken die het raakt. Het is geen attitude die we onszelf hebben aangeleerd, het is een ‘way of life’ en deze dient eerlijk en oprecht te zijn. Een optimale casinobeleving voor de verschillende gastsegmenten is wat ons drijft. Zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau staat perfect gastheerschap op de agenda.”

“Ook de marketingactiviteiten zijn bewust doordacht en spelen in op onze troef; perfecte gastgerichtheid”, volgens Kim van Gorp, verantwoordelijk voor de Marketing & Sales van Holland Casino Venlo. De marketingafdeling is bovenal verantwoordelijk voor het aantal bezoekers. De manier waarop je deze bezoekers binnenhaalt en bindt, is natuurlijk belangrijk.

“Binnen onze hele organisatie is het van cruciaal belang dat de gast zich prettig voelt. Qua marketing voeren we zowel centrale campagnes die landelijk bereik hebben alsook lokale campagnes. We zijn bezig met acties en thema’s. Voor de nieuwe bezoeker moet het leiden tot herhaalbezoek. De bekende bezoekers willen

we variatie bieden. Zoals eerder aangegeven: onze vestiging in Venlo moet synoniem zijn voor hospitality.”

De cijfers laten zien dat gasten graag terugkeren naar Holland Casino Venlo, ook de uitkomsten van de verschillende onderzoeken tonen dit aan. Veel gasten van Venlo bevinden zich op een hoog niveau in het loyaliteitsprogramma. Gasten komen in aanmerking voor het loyaliteitsprogramma zodra zij 4 bezoeken hebben gebracht aan één of meerdere vestigingen van Holland Casino.

Innovatie

Hospitality betekent ook innovatie. “Wij springen in op de verschillende behoeften van onze gasten”, zegt Antien. Veranderingen in de markt houden wij nauw in de gaten. Een voorbeeld hiervan is het openen van onze ‘Smoke & Play’. Zo wordt voorzien in de behoeften van onze rokende gasten, zonder dat andere gasten daar enigerlei overlast van ervaren.”

Onlangs is Holland Casino volledig overstapt op het zogenaamde ‘Ticket In Ticket Out’ systeem. Gasten kopen een

ticket en kunnen vervolgens met dit ticket terecht bij alle speelautomaten.

Zakelijke markt

Middels arrangementen worden ook de zakelijke bezoekers bediend. Het betekent niet alleen een uitermate enerverende locatie voor een bedrijfsfeest of relationeel event. Wat nog niet iedereen weet, is dat Holland Casino Venlo meerdere zalen heeft die uitermate geschikt zijn voor presentaties, lezingen, vergaderingen en zakenlunches of -diners. Met deze compleet facilitair ingerichte zalen voldoet Holland Casino Venlo aan het predicaat (zakelijke) evenementlocatie.

Antien: “Wij zijn volledig self-supporting als het gaat om catering en facilitaire invulling. Hierin onderscheiden wij ons met onze gastgerichtheid, maar ook met onze creativiteit. Het ultieme onderscheidende vermogen is natuurlijk het spelelement dat wij kunnen toevoegen aan de verschillende evenementen. Compleet met speluitleg en de organisatie van een toernooi. Dit alles in een unieke, inspirerende en gastgerichte omgeving.” ■

www.hollandcasino.nl/venlo