



Trends&Ontwikkelingen

DE CONCURRENTIE VERHARDT

Wat vinden de buitenlandse PCO's, Convention Bureaus en internationale associaties van Nederland als congresland? Angelique Lombarts en Nicolette van Erven gingen bij enkelen van hen te rade en kwamen met flink wat feedback terug. Deze feedback werd in de vorm van zes stellingen gepresenteerd aan de deelnemers van het vierde Congress by design Debat dat in het Nationaal Militair Museum in Soest werd gehouden. De algemene boodschap was duidelijk. De concurrentie verhardt en de Nederlandse congresbranche zal zich beter moeten profileren, wil zij niet de boot gaan missen.

MATERIËLE VOORZIENINGEN

De eerste vraag die voorzitter Angelique Lombarts aan de buitenlandse partijen voorlegde, was wat de voornaamste reden was om een congres in Nederland plaats te laten vinden. Hieruit bleek dat de materiële redenen de doorslag gaven, waarvan infrastructuur een belangrijke is. De goede bereikbaarheid van de steden, de nabijheid van luchthavens met vluchten vanuit groot aantal bestemmingen. Als ander materieel argument werd de kwaliteitsstandaard van de hotels genoemd. Ook bieden veel steden voldoende internationale aantrekkingskracht en genoeg leven in de brouwerij. Eric Bakermans is niet verrast door deze uitkomst. "Elk ontwikkeld land heeft deze faciliteiten om congressen en andere grote bijeenkomsten te winnen. Ook de aanwezigheid van voldoende leden is belangrijk, maar zeker niet uniek voor Nederland." "Ik ben trots op deze uitkomst", zegt Marlies Steinebach. "De materiële redenen in de vorm van faciliteiten en producten moeten gewoon in orde zijn om een congres te kunnen realiseren. We hebben het dus goed voor elkaar."

INLEVINGSVERMOGEN

De geïnterviewden haalden nog een punt aan. Immateriële aspecten, onder andere op vlakken zoals gast- en klantvriendelijkheid, inlevingsvermogen en inzicht in de aard van de business zouden voor de partijen wel een reden zijn om niet voor Nederland te kiezen. Steinebach herkent dit wel. "Ik weet van concrete fouten die op dit vlak gemaakt zijn. Zelf heb ik dit proces in het verleden ook wel eens onderschat. In een concreet geval was ik al vijf jaar met bid bezig. Toen het einde in zicht was, ging het mis omdat we er vanuit gingen dat we zouden gaan winnen. We onderschatten het proces. Wat ook niet echt helpt, is de zelfverzekerdheid die we soms uitstralen, wat nog wel eens abusievelijk als arrogantie wordt geïnterpreteerd." Bart

Aan tafel

(HIERLANGS VAN LINKS NAAR RECHTS)

Voorzitter: Angelique Lombarts, AloAconsultancy
 Monique André de la Porte, Utrecht Convention Bureau
 Monique de Brabander, Congress by design
 Nicolette van Erven, Congress by design
 Jeanette van Namen, JvN Congresmanagement
 Joyce Wittelaar, Rotterdam Partners
 Eric Bakermans, NBTC
 Vera Gouw, Nationaal Militair Museum
 Marc Horsmans, Amsterdam Marketing
 Marlies Steinebach, Amsterdam RAI
 Kirsten Vosmer, World Forum Den Haag
 Bart Klaver, Den Haag Marketing

Klaver knikt: "Los van het feit dat we vrij direct overkomen, zijn wij ook vrij outgoing. Dat zie je ook wanneer we op beurzen staan en iedereen aanspreken. Aan de ene kant is dat onze kracht, maar aan de andere kant kan ik me voorstellen dat dit een naar buiten toe geforceerd, haast arrogant beeld schept." Volgens Bakermans hoeft dat geen probleem te zijn als je de corporate markt benadert, maar over het algemeen is de associatiemarkt wat meer ingetogen en moet je juist hier tot op het eind van een bidprocedure bovenop de bal moet blijven zitten. "Eén persoon kan aan het einde van de rit roet in het eten gooien. Die ene persoon moet je absoluut niet onderschatten."

Steinebach knikt: "Op zich kan zelfverzekerdheid helpen als je tegenover de organisator van het congres zit. Maar een board waarmee geen persoonlijk contact is geweest kan een te lachniet, amicale houding niet waarderen. Daar moet je echt mee oppassen."

SPAGAAT

Horsmans is het hier mee eens, maar maakt ook mee dat klanten zich niet willen laten adviseren. "En dan kom je in een moeilijke spagaat terecht. Je wilt als bestemming graag met de klant

om tafel gaan zitten, maar dat werkt niet als deze partij niet bereid is om naar je te luisteren maar jou vervolgens wel gaat vertellen wat je precies moet doen. Je moet er samen uitkomen." Kirsten Vosmer herkent dit: "Soms is een klant verbaasd als ik vraag waar het congres precies over gaat. Dan kun je eigenlijk geen gesprekspartner zijn. Want je kunt dan op materieel gebied alles wel in orde hebben, maar als je niet weet wat het congres inhoudt kun je daar ook niet op inspelen."

"Ik maak ook mee dat de klant zelf over bepaalde aspecten nog niet goed heeft nagedacht", geeft Klaver aan. "Of dat er binnen de vereniging een bepaald probleem aanwezig is dat je door middel van vragen stellen blootlegt. Dan kom je zelf slecht over, terwijl wij dan juist een stapje verder willen gaan."

BENADERING VAN DE KLANT

De benadering van een associatie bij een bidprocedure en de verdere uitwerking van een congres is een delicaat proces. De aanwezigen geven aan dat zij hier inmiddels wel de nodige ervaring in hebben opgebouwd, maar er valt in de branche nog wel het nodige te verbeteren, zeker in vergelijking met het buitenland. Jeanette van Namen werkt als PCO voor internationale klanten en kan na jarenlang inspecties te hebben georganiseerd een boek volschrijven over wat haar is opgevallen. "Dat varieert van non-verbale communicatie in de trant van 'Oh daar zijn ze al' tot het voeren van gesprekken over zaken die helemaal niet ter zake doen. Als Nederland niet de boot wil gaan missen, moet hier toch echt aandacht aan worden besteed." Klaver: "Ik heb wel eens meegemaakt dat ik eens rondleiding moest overnemen. En een junior sales medewerker die tijdens een rondleiding doodleuk een telefoongesprek gaat voeren, maakt ook geen goede indruk. Dan kan ik in de taxi alles weer recht gaan breien."

WORK | EAT | MEET | SLEEP

bij **AUTOGRILL**



AUTOGRILL



GRATIS WIFI

A EVEN FSPREKEN

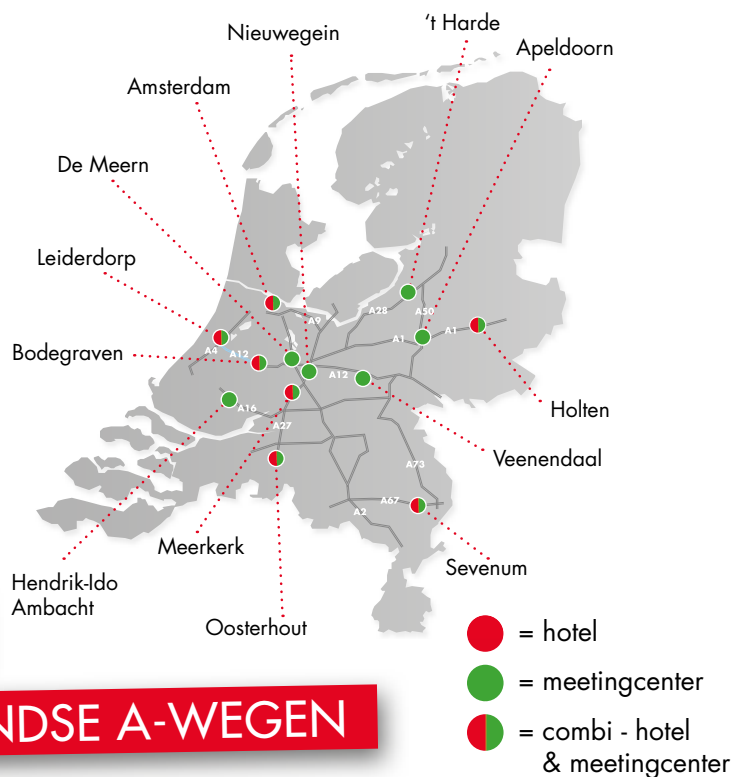
RUIME PARKING

13 VERGADERLOCATIES

IDEALE FLEXWERKPLEKKEN

ZEER GEMAKKELIJK BEREIKBAAR

18 LOCATIES LANGS DE NEDERLANDSE A-WEGEN



www.autogrill.nl/meet

A **AUTOGRILL**
Feeling good on the move



Aan de ene kant weet de politiek wel hoe belangrijk congressen voor een stad zijn, maar met het geven van een zak geld ben je er nog niet.



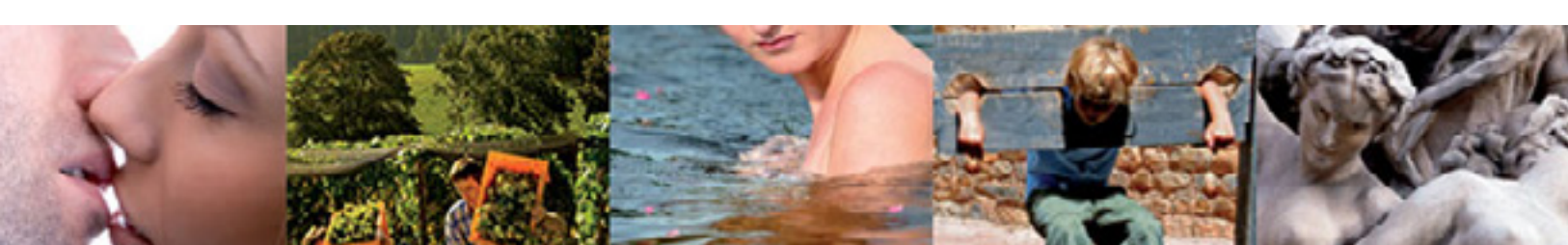
“Bij de ene locatie word je tijdens een site inspectie met alle egards ontvangen, terwijl de volgende locatie niet goed voorbereid lijkt te zijn op mijn komst”, zegt Nicolette van Erven. “In veel andere landen word je juist als een koning behandeld.” “Mede om die reden hebben wij een salestraining voor junior salesmedewerkers van onze partners georganiseerd”, vertelt Horsmans. “De training bood informatie over hoe je je bestemming moet verkopen, hoe je het beste samen kan werken, maar ook wat de rol van de verschillende aanwezige partijen zoals PCO’s, DMC’s. Dat is bij de gemiddelde salespersoon niet altijd gesneden koek.”

POLITIEKE BETROKKENHEID

Klaver is van mening dat het geven van een goede indruk ook mede afhankelijk is van de betrokkenheid van de lokale politiek. “Een delegatie die naar Bogota afreist, wordt de premier ontvangen. Hier in Nederland heeft

een burgemeester of wethouder niet altijd door wat voor impact hij of zij kan hebben op een ontvangst. Het uitrollen van de rode loper zit niet altijd in het DNA.” Horsmans: “En dan maakt het ook nog eens uit hoe je een delegatie ontvangt. Wij vinden het charmant als de locoburgemeester op de fiets komt, maar een delegatie uit Duitsland zal dat niet goed begrijpen.” Steinebach: “Aan de ene kant weet de politiek wel hoe belangrijk congressen voor een stad zijn, maar met het geven van een zak geld ben je er nog niet. De burgemeester of de wethouder moet er ook persoonlijk bij betrokken raken.” “Abouthaleb ziet hier gelukkig heel goed het belang van in”, reageert Wittelaar. “Hij heeft aangegeven samen met alle betrokken partijen meer aandacht te willen besteden aan de haven als usp voor watergerelateerde congressen. Het aan de haven gerelateerde netwerk werd meteen alert. Als een burgemeester zo’n uitspraak doet, zet dit de hele stad in beweging.” Dat mede vanwege de immateriële tekortko-

mingen associaties niet altijd naar Nederland komen voor hun congres, mag duidelijk zijn. Monique André de la Porte geeft aan dat het zou helpen als zij zou weten wat de exacte redenen hiervoor zijn. “Het zou mede voor Convention Bureaus handig zijn als er iets meer feedback vanuit de associaties zou komen. Maar daar krijg ik vaak geen antwoord op.” Dat zou volgens Lombarts kunnen liggen aan de cultuurverschillen. “Nederlanders zijn vrij direct, maar een Belg zal een andere manier proberen te vinden om duidelijk te maken dat iets niet aan diens eisen voldoet. Dat geldt overigens voor heel veel culturen. Een neutraal persoon inschakelen om dit uit te zoeken, zou kunnen helpen.” “Ik heb ooit voor een grote groep Belgische meetingplanners een site inspectie georganiseerd en vervolgens onafhankelijk feedback laten noteren. Toen lieten ze wel het achterste van hun tong zien, want toen kwam er ongezoeten kritiek op onder andere de locaties, maar vooral op het eten.”



LIMBURG

Liefde voor het leven



Sandton Château De Raay

Stijlvolle Meetings en Events op een inspirerende locatie

Sandton Château De Raay
Raayerveldlaan 6 - 5591 EN Baarlo - T: 077 - 321 4000
baarlo@sandton.eu - www.sandton.eu/baarlo

Het Maashotel

Genieten bij het allermooiste plekje langs de maas

Het Maashotel - Veerweg 11 - 5872 AE Broekhuizen
T 077 - 463 2114 - info@hetmaashotel.nl
www.hetmaashotel.nl



Château St. Gerlach

Savoir Vivre in Zuid-Limburg

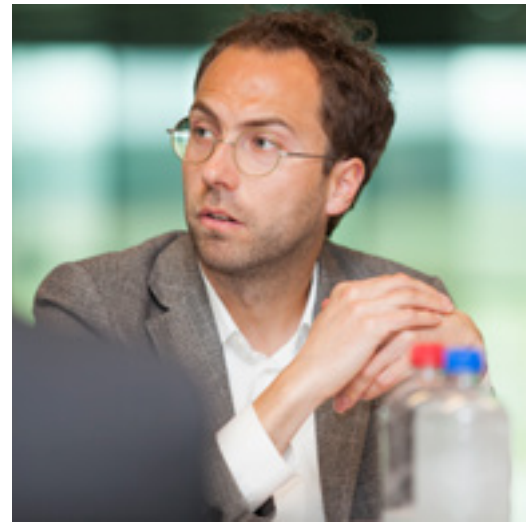
Château St. Gerlach - Buitenplaats van Maastricht - Joseph Corneli Allée 1
6301 KK Valkenburg aan de Geul - 31 (0)43 608 88 88
erlach@chateauhotels.nl - www.chateauhotels.nl

Buitenplaats Vaeshartelt

Met Liefde Kan Alles

Buitenplaats Vaeshartelt - Weert 9
6222 PG Maastricht - T 043 - 369 0200
reserveringen@vaeshartelt.nl - www.vaeshartelt.nl





Het zou zeker zo moeten zijn dat je als partij in de congresbranche op de hoogte bent van de wetenschappelijke ontwikkelingen.

NATUURLIJKE LINK

Het derde onderwerp komt op tafel. Dit heeft te maken met het feit dat een natuurlijke link met de aard van het congres van belang is voor de keuze van een destinatie. Ook de aanwezigheid van een toonaangevende wetenschapper in het bestuur van een internationale vereniging helpt mee. Is de congresbranche wel voldoende op de hoogte van de aanwezige natuurlijke connecties, en worden deze ook goed gebruikt?

Bakermans: "Het zou zeker zo moeten zijn dat je als partij in de congresbranche op de hoogte bent van de wetenschappelijke ontwikkelingen, zodat je ook mensen kan benaderen voor een congres. Dat wordt tegenwoordig meer gedaan dan vroeger. Al zal geen enkel congres puur en alleen voor Nederland zelf naar ons land komen. Het is altijd een gezamenlijk project van de stad, de locatie en de andere betrokken partijen."

"Het probleem zit voor een deel in een gebrek aan tijd en geld voor research om dit verder uit kunnen diepen", geeft Klaver aan. "Daardoor

blijft de link nu vaak op de oppervlakte. Ik kies wat betreft Den Haag voor bestaande profilering zoals de 'Stad van Vrede en Recht'. Gelukkig heeft het Haagse gemeentebestuur meer geld ter beschikking gesteld aan Den Haag Marketing en kunnen we dit gebruiken voor onderzoek. Maar ik zou nog wel graag zien dat de algemene profilering van Den Haag wat meer handen en voeten krijgt zodat wij op zakelijk gebied een goed onderbouwde connectie kunnen presenteren."

Wittelaar ziet de betrokkenheid van de partijen in Rotterdam steeds meer aantrekken. "Je staat als destinatie inderdaad heel erg sterk als alle betrokken partijen zoals politiek, bedrijvigheid en onderwijs goed contact met elkaar onderhouden en van elkaars activiteiten op de hoogte zijn. Dan kan je een stad echt goed neerzetten."

TRANSPARANTIE

Een ander punt dat de bevroegde associaties aankaarten, is dat de transparantie wat betreft de kosten beter moet. Bakermans denkt dat

onder andere de locaties daar een steentje in bij kunnen dragen. "Soms wil een associatie een offerte ontvangen met onderaan de streep het totaalbedrag. Maar als daar vervolgens een deelnameprijs per persoon uitkomt, weet ik eigenlijk nog steeds niet wat ik allemaal krijg. Of er komt een verkeerd voorstel op tafel waarin de eisen van de associatie niet terugkomen."

Steinebach herkent dit probleem echter niet. "Je ziet juist vaak dat buitenlandse locaties relatief goedkoop zijn, maar dat er vervolgens allerlei kosten bijkomen. De laatste jaren ontvang ik juist steeds meer positieve feedback over Nederland, omdat wij wel duidelijk zijn in wat we leveren en dit ook van goede kwaliteit is."

Bakermans knikt: "In Zuid-Europese landen worden vaak overheidsgebouwen ter beschikking gesteld. Maar als je iets gratis krijgt, heb je in feite geen recht om te klagen. Ook niet als blijkt dat je later voor van alles moet bijbetalen." Horsmans oppert dat wellicht ook een betere transparantie in communicatie kan helpen. "Een verhaal heeft altijd twee kanten. Als de

MEETINGS MADE MEMORABLE



STAD



BOS



STRAND



Bij Golden Tulip haalt u meer uit uw meetings en events. In de Benelux hebben wij 40 hotels, genoeg keus om u te laten inspireren. Boek een ruimte voor uw vergadering, training of cursus bij Golden Tulip via de Central Meeting Line. Vraag nu uw offerte op maat aan via 0343-523020 of via holland@centralmeetingline.com.





Juist het feit dat steden zoals Rotterdam, Utrecht en Den Haag een stimuleringsfonds hebben, wordt echt als een meerwaarde beschouwd ten opzichte van andere steden.

ene partij harde eisen stelt, kan de andere partij daar niet altijd een geheel passend aanbod voor maken. Als de vragende partij halsstarrig is, gaat het niet werken. Het zou veel beter zijn als je elkaars zwaktes opzoekt en elkaar sterker maakt."

SPONSORING

De vijfde stelling gaat over sponsoring. Een financiële bijdrage of een financiering in natura speelt een steeds grotere rol bij het toewijzen van een congres. Spelers in de branche zouden duidelijk over de mogelijkheden moeten zijn en dit ook opnemen in het budget.

"Je ziet dit in tal van domeinen terugkomen, niet alleen bij congressen", licht Lombarts toe. "Het heeft mede te maken met verenigingen die moeite hebben om leden binnen te krijgen en houden. Ik ben erg benieuwd hoe de Nederlandse branche hiermee omgaat en hoe je ervoor kunt zorgen dat het transparant blijft." "In Den Haag wordt dit wel gedaan en wordt dit ook steeds normaler", geeft Vosmer aan,

"al gaat het om een heel klein aandeel op de congresbegroting. Zelf doe ik liever iets extra's dat aansluit bij de behoefte van de opdrachtgever." "Een opdrachtgever kan ook een geldelijke bijdrage zeker waarderen", zegt Monique de Brabander. "Juist het feit dat steden zoals Rotterdam, Utrecht en Den Haag een stimuleringsfonds hebben, wordt echt als een meerwaarde beschouwd ten opzichte van andere steden. Daarmee kan je een opdrachtgever voor je winnen."

"Ik vind het zelf een mooi gebaar om een bijdrage in de vorm van een subsidie in te zetten door bijvoorbeeld mensen uit te nodigen die anders niet kunnen komen", zegt André de la Porte. "In die hoek zijn wij ook het liefst actief wat betreft bijdrages", geeft Steinebach aan. "Denk aan het regelen van visa, wijzen op bepaalde regelingen, het openen van deuren die normaal gesloten blijven."

POSITIEVE BEELDVORMING

Ten slotte vraagt Lombarts aan de aanwezigen

hoe de beeldvorming over Nederland en haar steden positief kan worden beïnvloed. "Het komt erop neer dat je moet blijven investeren in het gastvrijheidsgevoel", geeft Bakermans aan. "Hier aan tafel lijkt dat besef prima in orde, maar dat geldt ook voor de achterban en de komende generaties. Daar hebben we zelf een rol in."

Steinebach: "Je kunt wel goed opgeleid zijn, maar het zit 'm met name bij jonge medewerkers ook in de te amicale, populaire houding. Ook aanspreekcultuur is belangrijk. Wanneer jij een onderwerp niet interessant vindt, ga je niet in het bijzijn van een associatie je e-mail checken."

"Het doet me deugd dat de geboden tips op het gebied van politieke, culturele en maatschappelijke sensitiviteit door de Nederlandse congresbranche worden omarmd. Gelukkig is het besef van onze tekortkomingen aanwezig, dus kunnen we dit gezamenlijk oppakken", aldus Lombarts.