



Een gastvrije kennismaking met Gelderland

# Hoe geef je gasten het gevoel dat ze welkom zijn?

Gastvrijheid is een van de belangrijkste succesfactoren in de MICE-branche. Bied een gast een positieve beleving en hij zal enthousiaster zijn en vaker terugkomen. De kunst is mensen het gevoel geven dat ze welkom zijn. Maar hoe doe je dat, hoe sluit je aan op verschillende wensen, en kan het ook te gastvrij?

**E**en kleine vijftig meeting- en event-planners gingen eind juni, tijdens een 24-uur durend programma, actief aan de slag met het vinden van antwoord op deze vragen tijdens de summerclass van Convention Bureau Gelderland in Nijmegen. Daarin werden ze begeleid door Erik Peekel, bekend als auteur van het boek 'Het evenement dat niemand wil missen'. Ervaringen uitwisselen, kennis vergaren en inspiratie opdoen stonden centraal. Specialist uit diverse disciplines deelden hun kennis en gaven hun visie op gastvrijheid voor succesvolle evenementen. Onder hen waren Robert Guijt (als adjunct directeur van het DeLaMar Theater voerde hij de hostmanship filosofie in), presentatiecoach Joeri Cox, chef-kok Tonny Berentsen en cabaretier Philip Walkate. In dit artikel enkele inzichten, tips en tricks uit de Convention Bureau summerclass.

## GASTVRIJE ONTVANGST

Met een persoonlijke en behulpzame ontvangst maakt je evenement een goede start. Spreek gasten persoonlijk aan, denk

mee met de gast en begeleid hen verder. Belangrijk is wel dat de aandacht oprecht is. Wanneer je het er te dik bovenop legt, kan het voor de gast ongemakkelijk aanvoelen. Zorg er voor dat je mensen vrij maakt in de organisatie van je evenement voor een gastvrij ontvangst.

## INLEVEN IN DE GAST

Onderzoek wat je kunt leren van je eigen gastvrije ervaringen en hoe je hiervan kunt profiteren in de organisatie van jouw evenement. Enkele tips die tijdens de summerclass naar voren kwamen: voeg iets extra's toe wat de gast niet verwacht en raak mensen. Mensen onthouden wat je ze laat voelen.

Het maken van een travellers journey kan een behulpzaam instrument zijn. Door te kijken door de ogen van de gast zie je die kleine details die je anders ontschiet. En die details kunnen zeker van belang zijn in een gastvrije ervaring! In de woorden van Robert Guijt: "If you think small things don't matter. Lock yourself in a dark room with a mosquito".

Bij het creëren van een positieve beleving is het belangrijk om met name te focussen op de 'peak-end rule' welke werd beschreven door nobelprijs winnaar Daniel Kahneman. Wanneer je terugdenkt aan een evenement herinner je met name het piekmoment en het einde. Als deze twee positief zijn, zit je gebakken. Die piek ligt voor iedereen anders maar een gastvrij afscheid is makkelijk te sturen. Laat je gast voelen dat zijn komst gewaardeerd is: bedank hem voor zijn komst en zwaai hem uit.

In Gelderland weten de locaties als geen ander wat het woord gastvrijheid inhoudt. Dat heeft de summerclass wel bewezen. Want uit de enquête die door Convention Bureau Gelderland achteraf onder de deelnemers werd afgenomen, bleek dat alle deelnemers de summerclass van harte zouden aanbevelen aan anderen en bovendien ook en positief onder de indruk zijn van Nijmegen.

Hiernaast vind je enkele locaties op een rij die jouw verblijf zo aangenaam mogelijk maken.



## OMNIVENTS

### JOOST FRIJLINK

"Vanaf binnenkomst, wanneer men over de brug komt, tot aan het einde van het bezoek moet men zich welkom voelen. Gastvrijheid ten top. Wij streven naar het overtreffen van verwachtingen. Keer op keer, zowel voor onze zakelijke klanten alsook voor de dagrecreatieklanten en strandclubbezoekers willen wij de beste beleving en ervaring. Onze medewerkers zijn betrokken en betrouwbaar. Wij denken met de gast mee en maken programma's gebaseerd op de wensen en ideeën van de gast. Gelderland is een zeer gastvrije regio. Er zijn veel samenwerkingen tussen bedrijven onderling en er wordt veel ondernomen. Collectieve initiatieven worden, vanuit onder andere de vele businessclub die de regio kent, opgestart."



## VAN DER VALK HOTEL NIJMEGEN-LENT

### MARIJE VAN DER VALK

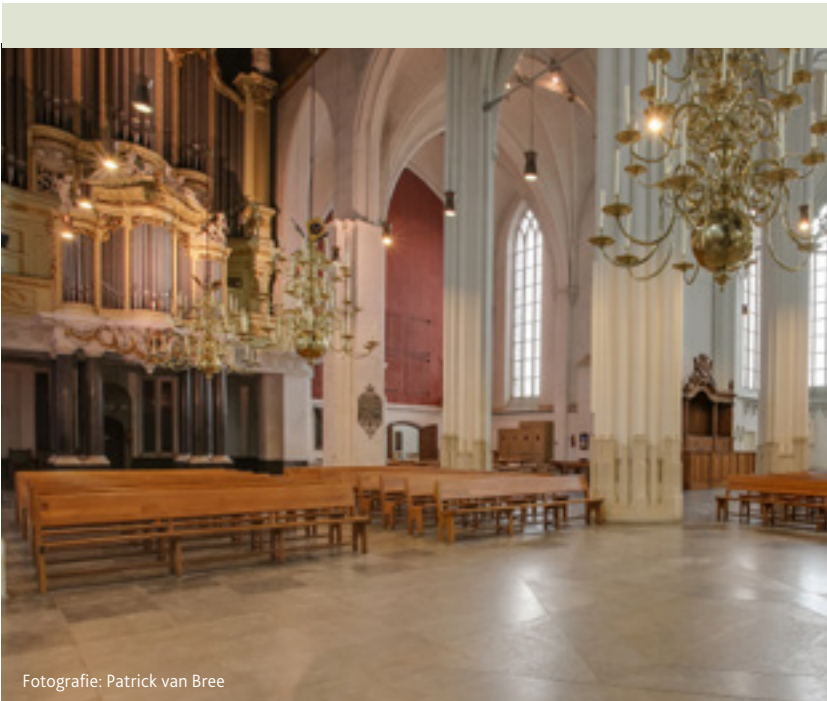
"Gastvrijheid zit bij familie Van der Valk in het DNA en de missie en visie wordt dan ook duidelijk uitgedragen door hun medewerkers. Gasten ervaren een 'thuis van huis'-gevoel in het hotel, onder andere door de warme uitstraling en de persoonlijke service. Medewerkers worden intern opgeleid zodat zij aan alle wensen van de gasten kunnen voldoen." Volgens de Van der Valktelg is Gelderland in vele opzichten gastvrijer dan de randstad. "Goed bereikbaar, vaak gratis parkeren en redelijke tarieven voor hotelkamers en vergaderruimtes zijn daar enkele voorbeelden van. Daarnaast heeft Gelderland veel te bieden op het gebied van activiteiten en attracties en is dus erg aantrekkelijk voor een langer verblijf."

## MUSIS EN STADSTHEATER

### CHRISTEL ROELS

"Bij ons kan veel. Feestelijk, zakelijk, groots en meeslepend, klein en intiem, hi-tech, bij kaarslicht of met een doordacht lichtplan. Een evenement of feest in het moderne en monumentale Musis of een bijzondere brainstorm in een van de kleedkamers van het Stadstheater. We bieden het allemaal aan. Een rondleiding backstage, een vergadering of presentatie met aansluitend een buffet en een bezoek aan een voorstelling of concert. Dit is theater en wij nemen bezoekers graag hierin mee. Door ons team van ervaren eventmanagers, technici en horecamensen zorgen we ervoor dat wat bezoekers in gedachten hebben ook werkelijkheid wordt. Iedere bijeenkomst is uniek en we leveren dan ook altijd maatwerk." Ook Gelderland blinkt uit in gastvrijheid. "Onze provincie is met z'n vele culturele en recreatieve activiteiten een gastvrije provincie voor jong en oud. Als we het alleen al even over Arnhem hebben, dan zijn de jaarlijks terugkerende evenementen zoals zoals het Fashion Design Festival, Living Statues en het Sprookjesfestival voorbeelden van evenementen die veel bezoekers trekken. Verder ligt Arnhem middenin een spectaculaire groene omgeving, met aan de ene kant de Veluwe en aan de andere kant het uiterwaardgebied. De twee grote steden in de regio, Arnhem en Nijmegen, bieden tenslotte samen een grote diversiteit in cultureel en toeristisch aanbod."





Fotografie: Patrick van Bree

#### STEVENSKERK HELEEN WIJGERS

"Een bezoek aan de Stevenskerk is een belevenis. De hoge elegante gewelven, de schitterende lichtval door de lancetvensters, de eeuwenoude graven, een spectaculaire rij kroonluchters: je weet eenvoudigweg niet waar je kijken moet! Tegelijkertijd straalt het gebouw een serene rust uit. Dit imposante monument doet iets met je, raakt je. De vrijwilligers in de Stevenskerk staan altijd klaar om de gasten te ontvangen met een kopje koffie of thee en leiden geïnteresseerden graag rond langs een van de vele bezienswaardigheden. Maar ook voor andere locaties geldt; Gelderlanders genieten ervan als ze hun gasten zien genieten en dragen daar dolgraag hun steentje aan bij."



#### PAPENDAL JOCHEM SCHELLENS

"Wij gaan elke dag voor goud. Die sfeer, dat gevoel, is wat Papendal anders dan anders maakt. Wij zijn trots op wat wij doen en houden van de gedrevenheid #OpPapendal. Hier is alles en iedereen altijd in beweging. Stap je bij ons binnen dan voel je meteen de energie, trots en passie. Passie voor alles wat we doen, om het hoogst haalbare te bereiken voor onze gasten. Altijd dat stapje extra zetten om dat wat onze gast wilt ook écht voor elkaar te krijgen. Wat betreft de gastvrijheid in de regio krijgen wij van veel grote bedrijven vaak terug dat wij hier zo vriendelijk zijn. In het Westen lijkt alles toch wat gejaagder te gaan. Hier lijkt alles iets gemoedelijker. Misschien doordat we er iets harder aan moeten trekken om onze gasten binnen te halen? Naast dat de regio Arnhem groen, creatief, sportief én ondernemend is, geniet je hier ook van die extra gastvrijheid."

#### RHEDEROORD BART-JAN HALLERS

"Wij gaan graag gastvrij en gemoedelijk met onze gasten om, waarbij de wens van de gast centraal staat. Iedere gast heeft zijn eigen wensen en daar spelen wij op in. Of het nu gaat om een presentatie, jubileum, vergadering of training: Landgoed Rhederoord geeft uw meeting extra cachet. Hoe, dat bespreken wij graag met u. Tot in detail, want we laten niets aan het toeval over. Ook de regio Gelderland blinkt uit in gastvrijheid. De tijd dat men voor goede gastronomie in het westen van het land moet zijn is voorbij, men ziet in het oosten steeds meer horeca waar men terecht kan voor zowel de zakelijke als de privé markt waarbij gastvrijheid een belangrijk aspect speelt. Het is niet alleen de aanwezigheid van de gasten die een bedrijf in leven houdt, het gaat ook om de beleving van de gast en de deskundigheid van het personeel. Een stukje samenwerking in de regio met bedrijven in de regio speelt daarbij natuurlijk ook een rol."



**THERMEN BUSSLOO**  
**WENDY GERRITS**

“Wij zijn erop gericht om al onze gasten een onvergetelijke herinnering mee te geven. Dat beschouwen wij als de ultieme uiting van gastvrijheid. Dit bereik je door je in te leven in de wensen van de gast en de doelstelling van de bijeenkomst. De keuze voor de zaal en de afstemming van de food & beverage kan echt een verschil maken. Maar we kunnen nog een stap verder gaan door bijvoorbeeld lezingen over leiderschap te verzorgen vanuit ons inspannende Banyan Centre voor persoonlijke groei. Niet alleen Thermien Bussloo, maar ook Gelderland zelf is als populaire toeristische regio gericht op gastvrijheid. De bedrijven vormen van nature een collectief; ze werken graag samen en leggen actief verbindingen. Actieve Regio Ambassadeur (ARA), het gezamenlijke project van de regio Arnhem Nijmegen en de Veluwe, stimuleert die gastvrijheid. Via dit e-learningprogramma krijgt elke gastheer een brede kennis van de bedrijven en mogelijkheden in de regio. Zo kunnen zij gasten zo goed mogelijk adviseren over de mogelijkheden in Gelderland. Er zijn inmiddels al duizenden certificaten uitgereikt.”



**GROOT WARNSBORN**  
**LAMMERT DE VRIES**

“Al ruim 85 jaar is Landgoedhotel Groot Warnsborn een begrip in de regio en daarbuiten als het om gastvrijheid gaat. Op het landgoed van 750 ha vinden gasten voor generaties al rust en ruimte. Gastvrijheid kun je niet vangen in regels en protocollen. Dat zit in je of niet. Onze medewerkers vinden het vanuit zichzelf al belangrijk dat gasten een mooi verblijf of diner hebben. Of je nu voor een uitgebreid diner komt of een kop koffie. Iedereen is even welkom. Zo hebben we veel verschillende gasten. Van zakelijke gasten met ver-

gaderingen tot wandelaars die op zondag middag een broodje komen eten. Het maakt ons dan ook heel trots dat wij voor al deze mensen wat kunnen betekenen. We zien dat ook terug in de regio. Het is vaak niet het jagerige en hippe van de randstad maar zeker zo oprecht. Gasten willen hier graag onthaasten. Even weg van het dagelijkse. Wel zien we dat de eisen die zowel de ondernemers als de gasten hebben steeds hoger worden. En maar goed ook. Iedereen verdient een goede service en een mooie kamer of een goed gerecht. Arnhem en omgeving heeft dan ook wel veel te bieden. Of het nu natuur is of cultureel, gasten komen om uiteenlopende redenen bij ons.”

**OVER CONVENTION BUREAU GELDERLAND**

Convention Bureau Gelderland promoot Gelderland als bestemming voor zakelijke- en feestelijke evenementen. Door het veelzijdige aanbod van zakelijke- en feestelijke mogelijkheden in Gelderland te bundelen is er voor de meeting- en eventplanner één

centraal loket voor onafhankelijk, kosteloos en persoonlijk advies bij de organisatie evenementen in Gelderland. De summerclass is één van de middelen die door Convention Bureau Gelderland worden ingezet om meeting- en eventplanners te enthousiasme-

ren voor Gelderland als bestemming voor hun evenement. In het najaar van 2017 zal wederom een ééndaagse masterclass voor meeting- en eventplanners worden georganiseerd in Gelderland. Bij interesse kan men zich melden via [info@conventionbureau.nl](mailto:info@conventionbureau.nl).