



Gaat online reserveren van vergaderzalen in 2018 doorbreken?

Onlangs kwam het bericht naar buiten dat de test voor het online boeken van vergaderzalen bij geselecteerde NH Hotels in Duitsland is geslaagd. Vanaf nu is het mogelijk daar direct een reservering online af te ronden. In Nederland is NH Hotels nog niet zo ver, maar nu deze internationale keten het live heeft is het wachten op de volgende (hotelketen) locaties. Uit betrouwbare bron weten we dat ook bijvoorbeeld Accor voornemens is de nieuwe applicatie snel te lanceren.

Tekst Marco Kole, MeetingReview

Rianne Sikkema, Senior Brand Manager B2B van NH Hotel Group, geeft aan dat de ontwikkeling van de nieuwe online bookingtool aansluit bij de vraag in de markt. "Men wil zelf zaken kunnen regelen op een tijdstip dat het men het beste uitkomt zonder tussenkomst van een contactpersoon. Voor het boeken van een hotelkamer, het reserveren van een tafel in een restaurant of het boeken van een vliegtuigstoel is het al heel normaal dat je dit zelf doet. Dat zou ook gebruikelijk

moeten worden voor een meeting- of vergaderruimte." Naast 24 uur beschikbaarheid is de NH Instant Booking Tool ook zeer gebruikersvriendelijk. In slechts vijf muisklikken kan met deze tool per keer twee zalen voor maximaal vijftig personen en meerdere ruimtes voor groepen van negen tot twintig personen worden gereserveerd. Ook kunnen gebruikers apparatuur, catering en overige services reserveren, prijzen en specificaties opzoeken en zelfs aanbiedingen van verschillende hotels vergelijken.

ARISTO

Ook Aristo heeft al een jaar een eigen online reserveringstool. Monique der Kinderen, directeur van Aristo Accommodaties, heeft net de resultaten binnen van een onderzoek dat gehouden is onder de klanten van Aristo. "80% van onze relaties is zeer tevreden en dat willen we graag zo houden of liefst nog verbeteren. Daarom proberen we ons te verdiepen in hun wensen over onze service, maar ook in hoe zij het liefst willen reserveren."



Uit het onderzoek blijkt dat 67% online wil boeken en 75% hiervan in de toekomst ook graag reeksen wil plaatsen. Om in deze trend mee te kunnen, heeft Aristo haar boekingstool vernieuwd. Er is minder contact per telefoon en meer per e-mail en de website. Der Kinderen: "Er komen nu per maand al veel nieuwe boekingen via onze tool binnen. Via de site kun je direct boeken, maar ook chatten of vervolgens nog bellen voor extra wensen. De 33% die niet online wil boeken, vindt een e-mail of telefoontje fijner vanwege de snelheid, extra aanvullingen of houden simpelweg van het persoonlijke contact. Zij vinden dat juist de kracht van Aristo en kunnen op deze manier snel hun wensen kenbaar maken. Vooral voor grotere bijeenkomsten, waar meer bij komt kijken, geldt dit. Overigens proberen we het ook online persoonlijk te maken. En op de vestigingen hebben we net ons lunchconcept vernieuwd, met de mogelijkheid om staand te eten, waardoor onze gasten gemakkelijker persoonlijk contact maken of samen een ArisToGo wandeling kunnen maken."

Online reserveren kan trouwens al geruime tijd bij ketens als Postillion Hotels en citizenM die gebruik maken van de software van LetShare of via de SaaS oplossing van Deskbookers.

VOLLEDIG ONLINE

We vroegen tot slot team leader societyM meetings & events Marleen Rompen van citizenM naar de belangrijkste redenen. "We gebruiken de online boeking tool al sinds oktober 2014 en 80% van onze boekingen worden online gemaakt. De tool is 24/7 beschikbaar en hier

wordt dan ook gretig gebruik van gemaakt. De enige handmatige boekingen die wij maken zijn groepsboekingen van vergaderruimtes of een combinatie boeking met hotelkamers. Dit zal in de toekomst echter ook volledig online gaan. Hiermee proberen we ons concept efficiënt te houden. Wie wil er nu nog twee dagen wachten op een quote? Daarnaast komen onze ruimtes met alles er op en eraan. Op kantoor heb je ook pennen voor het oprapen, een tv om te presenteren en een koffie apparaat, dus waarom zou je er bij ons voor moeten betalen? Het enige wat bijgeboekt hoeft te worden, zijn onze catering pakketten om de maag ook blij te houden. Door het gebruik van de online tool kunnen we met een team van twee alle zeven hotels met vergaderruimtes managen." Regardz heeft daarnaast een applicatie ontwikkeld die zowel de eigen locaties als aangesloten partners kunnen gebruiken. De eerste partij in Nederland die online reserveren mogelijk heeft gemaakt is Seats2Meet. Ze waren de markt ruimschoots voor met een introductie in 2010.

Alles wijst er dus op dat de markt van het online reserveren van vergaderzalen aan het doorbreken is. Het wachten is eigenlijk op een online booking agent die voor een affiliate vergoeding de beschikbaarheid toetst bij de diverse systemen en vergelijking maakt. Het reviewplatform MeetingReview sluit aan op de applicatie die de locatie zelf wenst te gebruiken. Zo blijft het klanteigendom bij de locatie en kan daar nooit een discussie over ontstaan. Inmiddels zijn via diverse online boekingsengines ruim 2000 locaties via het reviewplatform in Nederland te reserveren.