

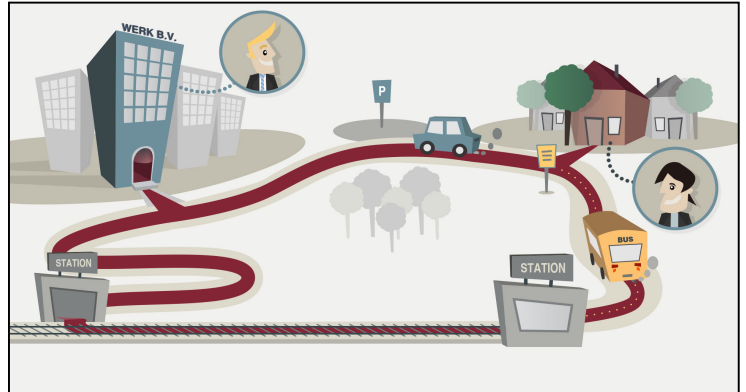
Factsheet – De Travellers' Journey van Gastvrij Bereikbaar

Wat is de Traveller's Journey?

Met de Travellers' Journey brengen we de ervaringen van de gast in beeld vanaf het eerste contact tot en met terugreis. De zaken die hierbij opvallen of die knelpunten vormen, worden bijgehouden.

De reis van de gast

Een Travellers' Journey wordt uitgevoerd met een bepaalde persoon (ook wel persona) in gedachten. Voor het gemak is de reis van deze persoon verdeeld in 10 heldere stappen. Deze betreffen onder andere de informatie vooraf, de reis naar de locatie en terug, en het evaluatieformulier achteraf.



Het resultaat

Het resultaat van de Journey is een overzicht met verbeterpunten die kunnen dienen voor kleine aanpassingen of een grootschalige aanpak. Zo draagt de Travellers' Journey bij aan uw doelstelling om gastvrij bereikbaar te zijn.

Wat heeft u aan een Travellers' Journey?



De Travellers' Journey kunt u inzetten om:

- de reis van uw gast, van goede tot slechte punten, in kaart te brengen
- inzicht te krijgen in motieven en gedrag van verschillende typen gasten
- een lijstje samen te stellen voor het doorvoeren van praktische tips
- de klanttevredenheid te verhogen door de rode loper uit te rollen
- het inlevingsvermogen in gastbehoeften bij uw medewerkers te verhogen
- het gastheerschap binnen uw organisatie aan te scherpen

De rapportage

In een verslag worden de persona, de reis en de uitkomsten van het onderzoek toegelicht. De rapportage wordt zo opgesteld dat de Travellers' Journey in de toekomst door de organisatie zelf gemakkelijk herhaald kan worden.

Meer informatie

- U kunt een Travellers' Journey laten uitvoeren vanaf € 1.000,- per Travellers' Journey (d.w.z. per persona), inclusief intakegesprek, onderzoek door een 'mystery guest', uitgebreide rapportage en outputgesprek
- Vraag naar de mogelijkheden voor een uitvoering en prijs op maat
- Neem contact op met: Johan Kaspers via 06-13517163 of johan@gastvrijbereikbaar.nl