



Foto: Ellen Martens

Doe het zelf

We vinden alle informatie op websites, we reserveren massaal online, appen of mailen ons suf en kunnen bij een aantal hotels, hoera, al geheel zelfstandig in- en uitchecken. Verregaande automatisering en digitalisering zorgen voor verbetering en versnelling in de hospitality-industrie ... zou je denken. Is het een verrijking of juist verarming dat we steeds meer in de GAMMA-modus (doe het zelf) verzanden?

We kijken er al lang niet meer van op dat persoonlijk contact vrijwel onmogelijk is geworden bij vooral de grote bedrijven. Alles gaat via de website en als je überhaupt al een telefoonnummer kunt vinden en belt, krijg je óf een onwelwillende verveelde telefoniste aan de lijn óf je wordt in een eindeloze wachtrij geplaatst. En dan begint het grote afwachten of jouw vraag beantwoord zal worden, want meestal word je subiet terugverwezen naar een of ander menuutje op de website wat je nou net over het hoofd gezien had.

Laatst had ik een issue met een grote telecomleverancier. Het kostte mij een halve dag om de juiste persoon aan de lijn te krijgen en ja hoor, hij wilde mij zelfs helpen. God wat was ik opgelucht. Die laat ik niet meer los dacht ik en vroeg gelijk zijn directe nummer. Hij: "Dat kan ik u niet geven." Maar waarom dan niet, vroeg ik. Hij weer: "Wij hebben geen telefoons meer, wij kunnen alleen inkomende gesprekken via de computer ontvangen." Ik was met stomheid geslagen. De automatische enquête die volgde, want hé, de klantvriendelijkheid moet natuurlijk wel gemeten worden, vulde ik meteen in met allemaal nullen. Een reactie kwam sneller dan het licht. Door dezelfde medewerker én telefonisch, maar nu vanaf een andere afdeling waar nog wel telefoons in gebruik waren. Geestig of irritant?

De 'doe-het-lekker-zelf-cultuur' manifesteert zich ook steeds meer in onze industrie. Reserveringsafdelingen krimpen. Nee, alsjeblieft geen contact, wegwezen en graag online reserveren. En dat is natuurlijk best handig maar wat nou als het om een complexe bijeenkomst gaat? Veel kamers, veel zalen, veel vragen, uitgebreid programma? Is het dan niet gewoon heel fijn om met iemand te kunnen overleggen en te onderhandelen? Ik vind dat vele malen leuker dan een of ander zogenaamd gebruikersvriendelijk systeem waar ik 1001 vragen moet invullen, gedwongen moet wachten op een reactie (ben nogal ongeduldig) en vervolgens alsnog met onopgeloste vraagstukken blijf zitten. En ik weet het zeker: simpelweg met elkaar bellen is niet alleen leuker, het gaat sneller en brengt ook vaak meer tot stand.

Ik moest er laatst even van bijkomen en ging met een vriend uit eten. De reservering hadden we, zoals nu gebruikelijk is, online gemaakt. Toen we om de wijnkaart vroegen overhandigde de medewerker mij een iPad. Ik dacht nog even dat hij in de war was. Maar het was echt waar, we konden de wijn nu fijn zelf uitkiezen, de pluktijd van de druiven analyseren, alle wijngebieden bestuderen en zo onze aardrijkskundekennis en passant nog wat opvijzelen. Ik voelde mijn frustratie weer groeien! Ik tuur namelijk al de hele dag in een scherm. Mag ik alsjeblieft een gewone wijnkaart of beter nog: gewoon persoonlijk advies? Digitaliseren oké, maar kunnen we allemaal wat water bij de wijn doen zodat het ook nog leuk blijft?

Marianne Kuiper

Eigenaar Efficient Hotel Partner

Intermediair op het gebied van het zoeken en boeken van de perfecte locaties

Meer blogs lezen? www.efficienthotelpartner.nl