
4 Kwaliteit

Oriëntatie

Waar zou jij het liefste heengaan tijdens de vakantie? Naar een vijfsterrenbungalowpark met winkels, een zwembad, sport- en fitnessruimte, gokhal, café, discotheek en luxueuze bungalows? Of naar een kleine camping bij een boer, met twee paarden waarop je kunt rijden, waar je kunt meehelpen tijdens het hooien, waar je koeien en kalfjes mag voeren, de rest van de dag jezelf moet vermaken en waar je overnacht in een eenvoudig vakantiehuisje?

Welk bedrijf heeft nu de beste kwaliteit? Het bungalowpark met de luxe voorzieningen? Of de kleine camping, waar alles wat eenvoudiger is en waar geen winkels of andere voorzieningen zijn? In dit hoofdstuk leer je meer over kwaliteit. Wat is kwaliteit en hoe bewaak je de kwaliteit van je bedrijf?

4.1 Kwaliteit in het bedrijf

Wat is kwaliteit?

Waarschijnlijk vinden de meesten van jullie dat het bungalowpark de beste kwaliteit heeft. Omdat het groter en luxueuzer is en meer voorzieningen heeft. Misschien dat enkele leerlingen zeggen dat de kleine camping de beste kwaliteit heeft. Omdat er echte dieren zijn, of omdat kleine campings vaak in een mooie, lekker rustige omgeving liggen.

Beide groepen kunnen gelijk hebben. Zowel het bungalowpark als de kleine camping heeft kwaliteit. Alleen niet voor iedereen! De ene gast zou zich doodongelukkig voelen op het bungalowpark en de andere moet er niet aan denken zelfs maar een nacht op de kleine camping te blijven. Kwaliteit is niet eenvoudig te omschrijven. Een bedrijf heeft *kwaliteit* als het voldoet aan de verwachtingen van een gast. Verwachtingen die opgebouwd zijn door informatie die de gast gekregen heeft, bijvoorbeeld uit advertenties of van vrienden.

De bedrijfsformule

Gasten komen met een bepaalde bedoeling naar je bedrijf. Ze hebben er een bepaalde verwachting van. Of ze nu een appartement bij je huren, een boerderij-ijsje komen eten, landbouwproducten komen kopen of de tenten komen opslaan, ze hebben min of meer bewust een keuze voor jouw bedrijf gemaakt.

De gastheer (of gastvrouw) heeft een dienstverlenende taak. Binnen de formule van het bedrijf moet men zich richten naar de verwachtingen van de gast.

Gastheerschap is geen tastbaar product. Het is een dienst, zoals er zo veel vormen van dienstverlening zijn. Denk bijvoorbeeld aan de postbode of de gids op een rondvaartboot. Zij verkopen geen artikelen maar ze leveren een dienst. Veel dienstverleners gaan met mensen om. De wijze waarop ze met mensen omgaan is een onderdeel van het product.

De functie van de bedrijfsformule

Er bestaan op alle gebieden veel (potentiële) klanten en een veelvoud van verwachtingen.

Om aan de verwachtingen van de klanten (gasten) te kunnen voldoen, zal de ondernemer bij de klanten reële verwachtingen moeten wekken. Dat doet hij door vooraf een zo duidelijk mogelijk beeld van zijn bedrijf te schetsen.

bedrijfsformule

Waaruit bestaat een bedrijfsformule?

Een *bedrijfsformule* stelt gasten en klanten van een bedrijf in de gelegenheid om zich een beeld van het bedrijf te vormen. Op basis van het gevormde beeld wordt een keuze gemaakt.

Een bedrijfsformule bestaat uit zes onderdelen. Om het wat gemakkelijker te maken beginnen die zes verschillende onderdelen allemaal met een P. We spreken dan ook over de zes P's:

- Plaats
- Presentatie
- Personeel
- Product
- Prijs
- Promotie

Plaats van vestiging

Dit is een van de belangrijkste onderdelen van de bedrijfsformule. Want de plaats waar een (recreatie)bedrijf staat, bepaalt heel sterk hoeveel en welke klanten het bedrijf zullen bezoeken.

Presentatie

Hiermee bedoelen we de sfeer en de aankleding van het bedrijf. Anders gezegd: hoe presenteert de ondernemer zijn bedrijf?

Personeel

Vraag je hierbij bijvoorbeeld eens af hoe het ideale gedrag van het personeel in een supermarkt zou kunnen zijn.

Product

Ten onrechte wordt vaak gedacht dat klanten alleen hiervoor naar een bedrijf komen. Denk bijvoorbeeld aan een groep jongeren. Zouden die alleen voor de drank en de muziek naar die ene bepaalde disco gaan?

Prijs

De prijs van het product heeft ook vaak een psychologisch effect op de klanten. Heb je een uniek product, laat dat dan ook in je prijs tot uiting komen. Heb je met meer ondernemers een nagenoeg gelijk product, zorg dan dat je prijs in overeenstemming is met die van je collega's.

Promotie

Hiermee bedoelen we de reclame die je maakt. Door reclame breng je de gasten op de hoogte van het bestaan van een bedrijf, product of dienst. Reclame moet tevens een indruk geven van wat de gasten van de andere P's mogen verwachten.

Fig. 4.1 Gasten krijgen speciale verwachtingen door de informatie die ze in advertenties lezen.

tal deelnemers is vanwege de persoonlijke begeleiding beperkt. Bel voor programma en inschrijvingen: SALLANDSHOEVE, HOLLERWEG 85, 8112 AE NIEUW HEETEN. Tel. 0572-321256 of fax. 0572-321693.

INTERLUX VAKANTIEPARKEN NEDERLAND 072-5183.183

Buitenplaats Gerner, Uit en Thuis in Salland

In de Overijsselse bossen bij Dalfeen ligt Buitenplaats Gerner. Overijssels eigenzinnigste bungalow- en kampeerpark. Luxe bungalows en perfecte kampeervoorzieningen, overdekt zwembad met kinderbad en sauna, sportieve en recreatieve faciliteiten, gezellige restaurants en een Grand Théâtre met wakkelijke theatervoorstellingen.

0529-431224

-- Vakantiecentrum BESTHMENERBERG, Ommen --

Bungalowpark: camping aan de rand van Staatsboswachterij Ommen. Met nieuwe en gerenoveerde bungalows, verw. binnen- en buitenbad, restaurant en fietsverhuur. NIEUW! Onze koele aanbieding! In de periode 24.10 t/m 04.11.98 (uitgec. Schoolvak.) geven wij kortingen op de in de brochure vermelde weekprijzen: 50% bij een midweek, 45% bij een weekend en 30% bij een week (1 gn. huish.). Voor meer info. reserveringen of de gratis brochure. Vakantievreugd Recreatie, 0529-451103

'T MOOIST GELEGEN HOTEL IN TWENTE

Heerlijk verworden in dit mooie hotel in de bossen. Uw kamer is voorzien van badkamer, zitje, tel. en kvt. Overdekt zwembad (28°) en sauna. Fietsarrangement (3 nachten) f. 325,- en vakantiearrangement (5 nachten) f. 489,- incl. ontbijtbuffet, heerlijke diners en luxe hotelfietsen.

Bel nu 0541-551567 voor brochure en reservering
HOTEL t KRUISSELT, Krusseltlaan 3, De Lutte (bij Oldenzaal) en Duitse grens)

GRATIS 800M2 OVERDEKTE WATERRECREATIE IN DENEKAMP

gedurende uw hietsovakantie wanneer u kiest voor Camping & Bungalowpark De Papillon. Trouwens op De Papillon bent u altijd echt uit! De schitterende omgeving alleen al staat garant voor uren wandel- en fietsplezier. Op het terrein zelf treft u een vis- en kindvriendelijke recreatievijver, tennisbaan, bar/restaurant/terras, snackbar, supermarkt, sportveld, speeltuin, fietsverhuur etc. Wij verhuren volledig ingerichte 6 pers. bungalows met 3 slaapkamers en wij geven u daarop een flinke korting!

PUUR PLEZIER OP EIGEN BODEM - DE PAPILLON 0541-351670 DENEKAMP

GRATIS naar PONYPARK SLAGHAREN met cowboyhoed voor uw kinderen bij een week kamperen op Camping t Reestdal, gel. in een schitter. wandel- en fietsgeb. met buitenbaden, ponyverh., tennisb., kinderboerderij, winkel, midgeg., jeugdhoek etc. Stacaravanverhuur. Tel. 0523 - 656232 te Balkbrug.

HET MEEST COMPLETE FAMILIEPARK!

Recreatiecentrum t Hooge Hilt te Gramsbergen biedt het gehele jaar volop vakantieplezier voor jong en oud. Luxe 5-sterren bungalows, schitterende nieuwe Vechtdalplaza met o.a. overdekt zwembad met reuze glijbaan, 2 restaurants, winkel, bar, kinderspeelplek, bowlingbaan, fitness-ruimte (groepssauna, tennis (in- en outdoor) etc. Buitenzwembad, midgetgolf en kinderboerderij). Vraag naar onze aantrekkelijke prijzen en boek snel, tel. 0574-562206.

RECREATIE VERHUUR OMMEN, Luxe bosbunge, 2-12 p. in gezellig park, zwemb., 0529 - 452926.

WAAROM SPOOKT HET IN DE HERFTST OP DE CAMPING VAN HET JAAR?

Omdat de Beerze buiten hetzelfde biedt als in het hoogseizoen. Een compleet recreatieprogramma met als thema t SPOOKT in BEERZE. Hele kindjes hoeven niet bang te zijn, voor hen is er ons supergrote knuffelkonijn, maar ook speeltuintjes, het overdekte zwembad, uitgestrekte carrossen, feestervolle hoeca en de lage prijs voor zowel tent, caravan als bungalow. Dit alles zorgt dat u er weer tegen kunt. Bel de Beerze Buiten 0523-251398 in het Overijssels Vechtdal P.S. Het sanitair is verwarmd.

NATUURLIJK KUNT U OOK TEGELIJKERTIJD RESERVEREN VOOR HET HOOGSEIZOEN

Surfen, zonnen, spelen en sporten, met kan allemaal op Camping Strand Nulde.

Direct aan het Veluwemeer!

Camping Strand Nulde ligt ideaal: direct aan het water met eigen strand, rondom prachtige natuurgebieden en vlakbij Dolfinarium Harderwijk. Het is een gezellige camping met luxe sanitaire voorzieningen, surfschool, tennisbaan en heerlijke fietsroutes over de schitterende Veluwe en de Flevoopolder.

Voor nl. en folder: tel. 0341 - 361304

Als u voor minimaal 3 dagen een campingplaats op Camping Strand Nulde reserveert krijgt u een degelijk DOLFINARIUM cadeau!!!

VELUWE - VAASSEN. Wij verhuren zeer luxe bungalows en luxe appartementen met eigen bubbelbad, open haard, kl. TV, en tel. Aanw. 30° overdekt verw. zwemb. whirlpool, sauna, solarium, fitness, midgetgolf, tennis, fietsverh. Wij zijn het hele jaar open. Bel de Bosrend Tel. 0578-571343. De Veluwe altijd mooi.

Recre. Centrum "Het Eibernest" Eibergen, Gelderse Achterhoek

Verh. v. st. 2-11 pers. bungalows/stacar. en kampeerplaatsen, 2 verw. zwembaden/midgetgolfbaan/speeltuin/winkel/wasserette/kantine annex restaurant/rocr. team/manege op 100 m/prachtige omg. om te wandelen en te fietsen 3 km van de Duitse grens. In- en -grens kl. folder. Kerkdijk 1, 7152 DB Eibergen tel. 0545-471268/471269. Lid ANWB/Recreon. Nwe. jaarpri. voor sta of toucar. 97 f. 500,- kortng.

ACHTERHOEK Zelhem "het Wolferswoud" Ruurlo

Zeer luxe, ruime vrijst. in het bos gelegen nieuwe 4-6 pers. 5**** bungalows, veel rust en privacy. GRATIS tennis, midgetgolf, overdekt zwembad, waterrette, restaurant, snackservice, speeltuin, fietsverhuur enz. Buiten schoolvakanties 10% KORTING 50+ GEZELSCHAPPEN. Speciale arrangementen, vraag brochure of tel. 0314 - 622954

EINDELOOS KAMPEREN AAN DE RAND VAN NATIONALE PARK DE HOGE VELUWE

4 STERREN CAMPING

VAKANTIEPARK DE ZANDING

Een modern park voorzien van alle comfort zoals sanitair met gratis douches en warm water, luxe waterrette, supermarkt, gezellig cafe en omringd door endeloze fiets- en wandelpaden door beschermde natuurgebieden.

Voordelige kampeerarrangementen zoals

- * Voorseizoen v.a. f. 800,- (27.3 - 27.6)
- * Meivakantie v.a. f. 350,- (24.4 - 05.5)
- * Hemitvaart v.a. f. 425,- (15.5 - 25.5)

NIEUWE IN '98 - LUXE VERHUUR STACARAVANVANAF 1600,- PER WEEK

BEL NU VOOR ONZE KLEURENBROCHURE 0318 - 596111!

VAKANTIEPARK DE ZANDING VUJVERLAAN 1 6731 CK OTTERLO

Volop kuur- en verwengeton

Niet even de tijd voor jezelf tijdens het Najaarsarrangement in het unieke kuurcentrum Sanadome

- Heerlijk ontspannen in thermaalwater uit eigen bron
- overnachting in het vier-sterren hotel * uitgebreid ontbijt
- twee dagen gebruik van thermaalwaterschap met o.a. kruidenbaden, whirlpools met koolzuur- en zuurstoftoevoeging, zoutwaterbad, mint- en stoomkamer en zonsbaden
- deelname aan aquagym en ontspanningsoefeningen
- kuurbad (b.v. hooi- of modderinpakking) of gezichtbehandeling * 3 gangen diner

Prijs p.p. f. 215,00, toelag. eenpersoonskamer f. 80,00 per nacht

Voor meer informatie 024-3567200, info_sanadome.nl, http://www.sanadome.nl

SANADOME, Bad Nijmegen

ZONNEN KAMPEEREN

Gelijke kwaliteit

Wat voor gasten geldt, geldt ook voor jou. Ook jij hebt een eigen idee over kwaliteit. Je baas heeft zijn eigen idee over kwaliteit, en je collega heeft weer een andere opvatting. Maar ondanks al deze verschillende ideeën moet ieder van jullie dezelfde kwaliteit bieden aan de gast. Het kan niet zo zijn dat je collega altijd binnen een uur een klacht in de bungalows verhelpt, terwijl jij denkt: De gast zegt dat de cv-ketel niet goed werkt. Jammer, maar het is vandaag hartstikke mooi weer, dus dat kan morgen ook nog wel. Op deze manier kun jij de kwaliteit van het bedrijf bederven. Als het bedrijf wil dat elke klacht binnen zestig minuten verholpen is, hoor jij je daaraan te houden. Het leveren van kwaliteit is belangrijk, omdat het van invloed is op het voortbestaan van het bedrijf.

Voordelen van kwaliteit

Kwaliteit leveren is heel belangrijk voor een bedrijf. Als je niet aan de verwachtingen van de gasten voldoet, zullen zij ontevreden weer vertrekken en niet meer terugkomen. Maar wat nog erger is: ze zullen ook negatieve reclame maken voor het bedrijf. Met alle gevolgen van dien. Een voordeel van het bieden van kwaliteit is dus dat de gast tevreden is.

Om als bedrijf kwaliteit te kunnen bieden, moeten alle medewerkers dezelfde opvatting hebben over wat kwaliteit in het bedrijf betekent. Iedereen moet op dezelfde lijn zitten.

Om dit te bereiken, is het nodig dat jullie naar elkaar luisteren en elkaar helpen. Dat jullie elkaar erop wijzen als jullie iets niet goed doen. Dat jullie opletten of de gasten het wel naar hun zin hebben. Jullie zijn er samen verantwoordelijk voor dat de gasten tevreden zijn.

Daarnaast is het uiteraard belangrijk dat je naar de gasten luistert. Als recreatiebedrijf ben je afhankelijk van de gasten. Wat zij willen, dat moet jij bieden. Maar dat verandert voortdurend. Om gasten te blijven trekken, is het belangrijk hun wensen en verwachtingen te volgen. Dat doen jullie met zijn allen. Niet alleen de leiding houdt bij welke ontwikkelingen er zijn, ook jij kijkt naar de gasten. En als je merkt dat er veranderingen zijn in hun gedrag of wensen, dan bespreek je die met je collega's. Gezamenlijk bepalen jullie dan hoe jullie hierop inspelen. Zo blijft de kwaliteit voldoen aan de verwachtingen van de gasten. Dit zijn allemaal onderdelen van *kwaliteitszorg*.

Denk bij kwaliteit niet alleen aan het product op zich, zoals de bedden, de inrichting, de activiteiten die je biedt, de standplaatsen of het sanitair. Gasten kijken ook naar de omgeving van het recreatiebedrijf; hoe het landschap is, waar ze iets kunnen eten of drinken, of er attracties in de buurt zijn en of ze bijzondere activiteiten kunnen ondernemen.

Maar de service eromheen is even belangrijk, de omgang met de gasten en een goed verloop van het hele proces rondom de aanbieding van het product. Hoe zijn de reserveringen geregeld? Hoe worden dubbelboekingen voorkomen? Hoe weet jij in welke bungalows je onderhoudswerkzaamheden kunt doen? Hoe weet de leiding welke materialen jij hebt gebruikt, wie bestelt de voorraad enzovoort? Kortom, de manier waarop alle zaken in het bedrijf zijn geregeld, draagt bij aan een goede of slechte kwaliteit.

Wat bedoelen we nu eigenlijk?

Als mensen beginnen te praten over kwaliteit, gebruiken ze vaak veel moeilijke woorden. De volgende zin komt uit de richtlijn voor kwaliteitszorg voor diensten. Lees hem eens door.

'Om kwaliteit te kunnen bereiken is een betrokkenheid op de uitgangspunten van kwaliteit noodzakelijk voor alle niveaus in de organisatie, alsmede een voortdurende beoordeling en verbetering van het vastgelegde systeem van kwaliteitszorg, gebaseerd op de terugkoppeling van de beleving van de afnemer met betrekking tot de geleverde dienst.'

Fig. 4.2

Veel mensen gebruiken moeilijke woorden om uit te leggen wat kwaliteit is. Het kan ook eenvoudiger.



Een kwaliteitszorgsysteem op het bedrijf

Kwaliteitszorg? Kwaliteitszorgsysteem? Het klinkt allemaal ingewikkeld. Misschien denk jij wel dat je er nooit mee te maken krijgt. Niets is minder waar. Nu de gasten steeds kritischer worden, moeten bedrijven nog beter op hun kwaliteit letten.

kwaliteitszorgsysteem

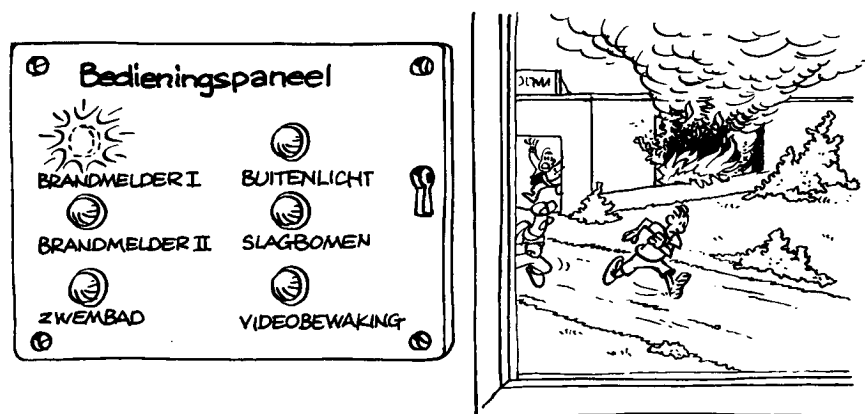
Wil een *kwaliteitszorgsysteem* in de praktijk werken, dan is het van belang dat alles goed is vastgelegd. Wie doet wat, en wie is waarvoor verantwoordelijk. Daarnaast moet ook steeds worden gemeten hoe de kwaliteit op verschillende momenten is. Je kunt wel een mooi kwaliteitsplan in de kast hebben liggen, maar als niemand er iets mee doet, heeft het nog geen effect. Om de kwaliteit te kunnen meten, zijn zogenaamde *indicatoren* nodig. Een indicator is net zoiets als het lampje voor de handrem in de auto. Als het lampje brandt, geeft het een signaal dat je vergeten bent de handrem vrij te zetten. Zo kan een bedrijf ook kwaliteitsindicatoren gebruiken om te meten of de kwaliteit goed is. Indicatoren zijn bijvoorbeeld:

indicatoren

- de telefonische bereikbaarheid;
- het aantal bungalows dat wel/niet beschikbaar is als gasten arriveren;
- het aantal en het soort klachten;
- het ziekteverzuim;
- de snelheid waarmee een storing wordt verholpen.

Om de kwaliteit te kunnen meten, legt een bedrijf van tevoren dus indicatoren vast. Tevens staat in het kwaliteitsplan wie meet, hoe vaak wordt gemeten, hoe de gegevens worden opgeslagen en wat uiteindelijk met de gegevens wordt gedaan.

Fig. 4.3
Indicatoren geven een
signaal als iets niet goed
gaat.



4.2 De kwaliteit bewaken

Kwaliteit heeft dus te maken met de verwachtingen van de gasten. Meestal begint een ondernemer pas over kwaliteit na te denken, als een gast een klacht heeft. Gelukkig schenken steeds meer bedrijven al aandacht aan de kwaliteit vanaf het moment dat een gast het bedrijf binnenkomt. Maar eigenlijk hoort elk bedrijf al kwaliteit te bieden, voordat de gast zelfs maar weet dat het bedrijf er is.

De verwachtingen van gasten

Vanaf het eerste moment dat een gast kennismaakt met jouw bedrijf, moeten realistische verwachtingen worden gewekt. Maakt een bedrijf reclame waarin wordt gezegd dat alles zo goed en geweldig is, dan verwacht een gast ook veel. Het bedrijf moet dat dan ook waar kunnen maken!

Om aan de verwachtingen van de gast te kunnen voldoen, moet een bedrijf:

- duidelijk maken wat voor soort bedrijf het is;
- proberen gasten aan te trekken die het wil hebben;
- gasten die het niet wil hebben, trachten te vermijden;
- eerlijk zijn, als mensen om informatie over het bedrijf vragen.

Maak duidelijk wat voor soort bedrijf het is

Veel gasten gaan af op informatieve folders van een recreatiebedrijf of op vakantieguides. Aan de hand van deze informatie vormen zij zich een beeld van het bedrijf. Althans, ze maken zich een voorstelling van hoe zij denken dat het er uitziet. Zorg er dus voor dat in de informatie duidelijk naar voren komt wat je te bieden hebt, wat je product is: welke faciliteiten aanwezig zijn, welke activiteiten men kan ondernemen en wat voor soort gasten er komen. Maar ook hier geldt weer, naast het product is het hele proces eromheen belangrijk. Hoe gaan de medewerkers met

de gasten om? Wat voor sfeer heerst er? Hoe worden eventuele moeilijkheden opgelost? Alles moet op elkaar zijn afgestemd. De informatie, het product en het proces moeten elkaar aanvullen.

Fig. 4.4
Maak duidelijk wat voor
soort bedrijf je bent.



Probeer gasten aan te trekken die je wilt hebben

Meestal heeft de leiding wel een beeld van het soort gasten dat ze graag op het bedrijf ziet rondlopen. Alle medewerkers horen hiervan op de hoogte te zijn. Als bedrijf pas je hier ook je promotie en andere activiteiten bij aan. Bijvoorbeeld door een advertentie in een krant te zetten die de doelgroep graag leest, of door je aan te sluiten bij een bepaalde organisatie die zich op deze mensen richt.

Probeer gasten die je niet wilt hebben, te vermijden

Hoewel elke gast er een is, moet een bedrijf toch overwegen of het wel alle gasten wil hebben. Je merkt de laatste jaren steeds vaker dat bij de cafés in de steden vrijgezellenpartijen niet meer welkom zijn op zaterdagavond. In het verleden hebben zulke groepsfeesten vaak problemen veroorzaakt door overmatig drankgebruik. Veel cafés sluiten daarom in het weekend hun deuren voor bepaalde groepen. Andere gasten worden daardoor juist gestimuleerd om naar die cafés te gaan, omdat je daar dan nog normaal een biertje kunt drinken.

Wees eerlijk als mensen om informatie over het bedrijf vragen

Soms krijg je mensen aan de telefoon die graag meer informatie willen hebben over het bedrijf. Daarna maken ze een keuze of ze wel of niet komen. Wees eerlijk en realistisch in de dingen die je vertelt. Probeer niet het bedrijf zo op te hemelen, dat je gasten te veel verwachten. Dat kan alleen maar op een teleurstelling uitlopen.

Bewaak zelf voortdurend de kwaliteit van het bedrijf

Zorgen dat de gast krijgt wat hij of zij verwacht, is dus belangrijk. Dit betekent dat je de kwaliteit van de voorzieningen en diensten voortdurend in de gaten moet houden. Er zijn verschillende manieren om deze kwaliteit te bewaken.

Zelf regelmatig controles uitvoeren

Tijdens je werk houd je steeds in de gaten of alles functioneert zoals het hoort. Als je ergens bent, kijk je goed om je heen of alles in orde is. Natuurlijk kun je niet alles controleren. Ben je bijvoorbeeld in een bungalow, dan hoef je niet te controleren of de oven wel werkt en of het koffiezetapparaat lekkere koffie maakt. Maar je kunt wel even kijken of de afstandsbediening van de tv het nog doet, of het meubilair er nog fatsoenlijk uitziet, enzovoort. Bekijk in rustige uren of dagen de staat van onderhoud van de gebouwen en het terrein. Kijk ook hoe andere medewerkers hun werk doen. Geef eventueel de noodzakelijke aanwijzingen.

Stap tot slot eens (denkbeeldig) in de schoenen van de gast en doe alsof je een gast bent, door bijvoorbeeld zelf onder de douche te gaan staan of met een volle auto over de smalle paadjes van het terrein te rijden. Soms kom je zo dingen tegen die veranderd of verbeterd kunnen worden. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat je de hele dag controleert en niet meer aan je eigen werk toekomt.

Fig. 4.5
Je kunt zelf controleren of je bedrijf nog aan de gewenste kwaliteit voldoet.



Luisteren naar klachten en suggesties van gasten

Klachten van gasten zijn niet altijd leuk om te horen. Toch zijn klachten een belangrijke informatiebron. Een klacht geeft aan dat iets niet voldoet aan de verwachting van de gast. Klachten kunnen het best worden uitgesproken en opgelost. Zou een gast niets zeggen, dan komt hij waarschijnlijk niet meer terug. En wat bijna nog erger is, andere gasten zullen hetzelfde ongemak kunnen ervaren. Met dezelfde gevolgen als resultaat. Zie klachten of opmerkingen niet als bemoeizucht, maar als interesse voor het bedrijf. Laat op zo'n moment ook zien dat je het waardeert dat de gast dit tegen jou zegt. Doe ook iets aan de klachten, want als je er niets aan verandert, zal dat geen positieve indruk achterlaten bij de gast.

Mondeling bij gasten informeren

Veel gasten zullen uit zichzelf niet zomaar een opmerking maken. Wil je toch graag weten wat ze van je bedrijf vinden, dan kun je het hun persoonlijk vragen. Dit kun je doen als ze vertrekken, maar je kunt ook een praatje maken met de gasten als je op het bedrijf rondloopt. Diverse bungalowparken hebben tegenwoordig zogenaamde gastvrouwen. Als de gast is gearriveerd, brengen zij hem diezelfde dag of avond een bezoek. Zij vragen of alles naar wens is, of er nog vragen zijn en of er nog iets moet gebeuren. Het blijkt dat gasten op deze manier snel vertellen wat hun is tegengevallen.

De gastvrouwen kunnen het probleem eventueel meteen verhelpen. Problemen moeten zo veel mogelijk worden voorkomen, maar als ze optreden, moeten ze zo snel mogelijk worden verholpen.

Schriftelijk de mening van gasten vragen

Een andere mogelijkheid is dat je de gasten schriftelijk om hun mening vraagt. Dit kan via een vragenlijst of enquête. Deze geef je als de gast aankomt of vlak voordat hij vertrekt. Maar je kunt ook een gastenboek neerleggen waarin ze iets kunnen opschrijven. Veel gasten vinden het leuk om hun naam later in een gastenboek terug te lezen. Daarom zullen ze hier vaak iets in schrijven. In een gastenboek komen niet zozeer klachten te staan. Eerder lees je er tips in hoe dingen beter kunnen. Daarnaast kun je uit het gastenboek halen welke punten men goed vindt in jouw bedrijf. Doe daar iets mee.

Fig. 4.6

Via een enquête kun je aan de gasten vragen of alles naar wens was.



Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het in de praktijk gebeuren, dat er toch iets mis gaat. De gast had iets anders verwacht en is niet tevreden over de kwaliteit. Soms terecht, soms onterecht. Later zul je leren hoe je met klachten omgaat. Nu moet je er alvast over nadenken wat je doet, als een gast bij jou komt klagen omdat hij iets niet goed vindt. De kwaliteit voldoet niet aan zijn verwachting. In deze gevallen is het belangrijk dat je de gast goed laat uitpraten of misschien wel uitrazen, en hem serieus neemt.

4.3 Afsluiting

In dit hoofdstuk heb je geleerd wat kwaliteit is.

Bij kwaliteit gaat het om twee dingen:

- Voldoen aan de verwachtingen van de gast.
- Het bedrijf verbeteren waar mogelijk.

Bij kwaliteitszorg gaat het erom dat je voortdurend oplet of je bedrijf nog steeds de gewenste kwaliteit levert. Aan deze continue bewaking kan een kwaliteitszorgsysteem een bijdrage leveren.

Kwaliteit begint al vanaf de eerste kennismaking met de gast. Gasten hebben een bepaalde verwachting van het bedrijf aan de hand van ontvangen informatie. Om te zorgen dat die eerste verwachting realistisch is, houd je rekening met de volgende punten:

- Maak duidelijk wat voor soort bedrijf het is.
- Probeer gasten aan te trekken die je wilt hebben.
- Probeer gasten die je niet wilt hebben, te vermijden.
- Wees eerlijk als mensen om informatie over het bedrijf vragen.

Je kunt als medewerker ook veel aan kwaliteitszorg doen. Stappen om de kwaliteit te bewaken zijn:

- Zelf regelmatig controles uitvoeren.
- Luisteren naar klachten en suggesties van gasten.
- Mondeling informeren bij gasten.
- Schriftelijk informeren bij gasten.

Daarnaast kan een bedrijf enkele indicatoren benoemen. Door deze te meten kun je bijhouden of het bedrijf nog aan de gewenste kwaliteit voldoet.