

Kom
verder



Kenniscentrum Hospitality

‘Gastvrij AFAS’

Onderzoeks- en adviesrapport over de gastvrijheid van AFAS naar bezoekers en cursisten, tijdens het eerste bezoek aan het hoofdkantoor.

Sandra Speckmann

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

Augustus 2013

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2013 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

saxion.nl/hospitality

Het onderzoeks- en adviesrapport 'Gastvrij AFAS' is geschreven voor Saxion Kenniscentrum Hospitality, met als achterliggende opdrachtgever AFAS Software. Om prospects voor zich te winnen wil de afdeling verkoop de gastvrijheid van de dienstverlening in kaart brengen en onderzoeken waar AFAS een hogere mate van gastvrijheid kan realiseren. Er is gekozen om een verdieping te zoeken in een klein gedeelte uit de guest journey van AFAS, tijdens het eerste bezoek van een prospect aan het hoofdkantoor. Het doel van dit project is het geven van advies over het optimaliseren van de gastvrijheid van AFAS, vanaf het moment van binnenkomst tot het moment dat de bezoeker of cursist in de centrale hal wacht, tijdens het eerste bezoek aan het hoofdkantoor van AFAS, door inzicht te geven in zijn guest journey. Daarbij luidt de hoofdvraag als volgt: 'Hoe ervaren bezoekers en cursisten, die voor het eerst een bezoek brengen aan het hoofdkantoor van AFAS, de gastvrijheid van de dienstverlening van AFAS, vanaf het moment van binnenkomst in het pand tot het moment dat de bezoeker of cursist wacht in de centrale hal, aan de hand van de guest journey?'

Om een gedegen onderzoek uit te voeren is literatuuronderzoek gedaan naar de begrippen gastvrijheid, beleving en de guest journey. De guest journey is gemeten aan de hand van observaties, gevolgd door een kort interview met bezoekers en cursisten, die het pand voor de eerste keer bezochten. Daarbij is gastvrijheid geoperationaliseerd aan de hand van de theorie van Berry, Wall en Carbone (2006), als de functional, mechanic en humanic clues.

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve dataverzamelmethode. Om de contactmomenten tussen de bezoeker of cursist en AFAS in kaart te brengen is er vooronderzoek uitgevoerd middels observaties. Vervolgens zijn de twee waarnemingsmethoden, observaties en interviews, gecombineerd. Vanaf het moment van binnenkomst in het pand is men geobserveerd, waarbij er vooral gelet werd op het gedrag van de geobserveerde personen en de route die werd afgelegd. De interviews hebben plaatsgevonden op het moment dat de bezoeker in de centrale hal wachtte.

Uit de analyse is gebleken dat bezoekers en cursisten over de binnenkomst in het pand erg enthousiast zijn. Alleen de deuren bij de hoofdingang worden door een aantal bezoekers en cursisten als onprettig ervaren. De overgang van het contactmoment 'binnenkomst' naar het contactmoment 'aanmelden bij de zuil' en de overgang van het contactmoment 'aanmelden bij de zuil' naar het contactmoment

‘verkrijgen van koffie of thee’ is niet duidelijk. Dit heeft te maken met de bewegwijzering en informatievoorziening. Over het aanmelden bij de zuil zijn bezoekers en cursisten over het algemeen positief, maar men geeft aan het als prettig te ervaren om contact te hebben met de receptioniste. Het contact met medewerkers van AFAS wordt als vriendelijk en gastvrij ervaren. Met betrekking tot het verkrijgen van de koffie of thee is het niet voor iedereen duidelijk dat dit zelf gepakt mag worden. Men ervaart het als prettig wanneer ze hierbij geholpen worden door een medewerker. De smaak van de koffie vindt men lekker. Tijdens het wachten vallen er verschillende zaken op bij bezoekers en cursisten. Vooral mechanic clues spelen hierbij een belangrijke rol. Men heeft het gevoel dat AFAS een betrouwbare en eerlijke organisatie is.

Geconcludeerd kan worden dat de contactmomenten, welke bezoekers en cursisten meemaken over het algemeen positief worden ervaren, maar het probleem zit vooral in de overgang tussen de contactmomenten. Er mist bij bezoekers en cursisten, die het pand voor de eerste keer bezoeken duidelijkheid na binnenkomst in het pand en na het aanmelden bij een aanmeldzuil. Vanuit deze conclusie is toegewerkt naar het advies met aanbevelingen.

Er wordt aan AFAS advies gegeven over twee zwakke punten, welke vanuit de ogen van de bezoeker en cursist het meest relevant zijn. Het gaat hierover de overgang van het contactmoment ‘binnenkomst’ naar het contactmoment ‘aanmelden bij de zuil’ en de overgang van het contactmoment ‘aanmelden bij de zuil’ naar het contactmoment ‘verkrijgen van koffie of thee’. De belangrijkste punten uit het advies worden in figuur 6.2 op de volgende bladzijde weergegeven.

Overgang 'binnenkomst' naar 'aanmeldzuil'	Overgang 'aanmeldzuil' naar 'koffie/thee'
1. Bezoekers en cursisten tijdens de uitnodiging al informeren over de aanmeldzuilen bij AFAS, eventueel een barcode meesturen. 2. Bewegwijzering van voetstapjes of pijlen op de grond door middel van projectie of stickers. 3. Een medewerker van AFAS in de buurt van de aanmeldzuilen voor persoonlijk contact en informatie over de route of het aanmeldproces, mocht dit nodig zijn.	1. Bericht over de koffie/thee en het wachten eerder op het scherm tonen tijdens het aanmelden bij de zuil. 2. Zo vaak als mogelijk een medewerker van AFAS bij de koffieautomaten aanwezig laten zijn. <i>Wanneer er geen medewerker van AFAS bij de koffieautomaten kan staan:</i> 3. Verrijdbare tafel voor de automaten wegrijden. 4. Kartonnen of virtuele hostess plaatsen, welke aangeeft dat men zelf koffie/thee mag pakken.

Figuur 6.2 Overzicht belangrijkste punten uit het advies