

## Banqueting is balanceren tussen **grootschalig** en **persoonlijk**

over de nieuwste technische mogelijkheden. Maar ook de verlichting en de tapijten zijn 'state of the art'. We zijn altijd aan het innoveren. Natuurlijk maakt de markt golfbewegingen; die kunnen voor onrust zorgen. Mijn advies is: Schoenmaker blijf bij je leest! Laat je niet meeslepen door de waan van de dag. Ik zie de markt op korte termijn niet wezenlijk veranderen. Communicatie is de basis voor zakendoen. Ontmoeten blijft belangrijk. Effectiviteit en efficiëntie van communicatie krijgt weliswaar steeds meer nadruk, maar elkaar zien en kunnen aankijken is nog steeds

een belangrijk aspect. Een band smeden, de gunfactor aanspreken... Dat werkt. Dus ik geloof zeker dat in dit segment nog groei mogelijk is."

### Persoonlijke benadering

Huis ter Duin heeft negentien zalen die op allerlei manieren met elkaar gecombineerd kunnen worden. Daarnaast is er nog de Breakers Beach House, direct op het strand, waar ook particuliere bijeenkomsten een plek kunnen krijgen. De verhouding zakelijke- en privé banqueting-boeking is 80/20. Als je praat over de totale omzet zakelijk/leisure is dat 65/35. Stokkermans: "We begroeten vaak terugkerende gasten die zich aangesproken voelen door de locatie, het niveau van de dienstverlening en de persoonlijke benadering die we kiezen. Het vak van banqueting is altijd balanceren: het zoeken van het evenwicht tussen grootschalige efficiëntie dienstverlening en de persoonlijke

benadering. Grote aantallen mensen snel en goed bedienen en tegelijkertijd hoge kwaliteit bieden in de individuele servicebeleving. Dat is onze dagelijkse uitdaging."

### De overheid

Toch ziet Stephan Stokkermans kleine beren op de weg. "De bedreigingen liggen vooral in de politieke besluitvorming. Neem nou de NSS-top. Iedereen is lovend. Holland promotie in optima forma. Maar de investeringen die de overheid doet om zo'n gebeurtenis mogelijk te maken, zijn minimaal. De branche moet het eigenlijk zelf regelen. Ik vind dat de overheid meer zou moeten faciliteren. De NBTC bijvoorbeeld, wordt eerder gekort door Den Haag dan gestimuleerd. Terwijl congresstoerisme belangrijk is voor Nederland. Het is duurzaam en het levert rendement op. Bovendien is het maatschappelijk lonend. Daarbij heeft congresstoerisme ook nog eens een vliegwieleffect op vervolgbezoeken."

Vivian ter Huurne:

# "Hoteliers laten kansen

**Flexibiliteit is een vereiste**

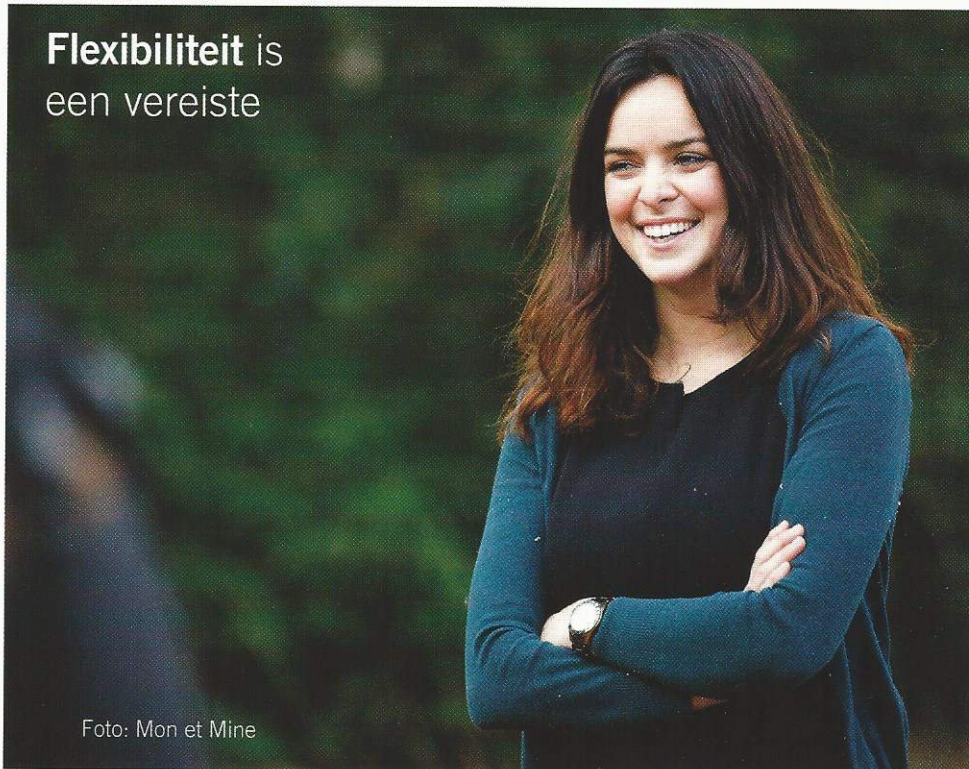


Foto: Mon et Mine

**A**ls 'beste weddingplanner van 2013' ontmoet Vivian ter Huurne heel veel aanstaande bruidsparen. De trouwlocatie uitzoeken is vaak het begin van het plannen van een bruiloft. Helaas voor hoteliers is een hotel niet altijd de eerst aangewezen plek. Hoe komt dat? "Veel hoteliers zijn te star," beweert Vivian. "Kijk buiten je grenzen en boor deze markt verder aan. Want hoteliers laten hier omzet liggen."

De weddingplanner: "Veel hotels richten zich primair op de zakelijke markt. Dat betekent vooral een comfortabele en praktische inrichting van de zalen. Dat spreekt veel bruidsparen niet aan. Tapijt op de vloer, functionele verlichting, comfortabele, niet mooi ogende stoelen. Veel uniformiteit en weinig eigen invulling. Bruidsparen kunnen zich moeilijk verplaatsten in hoe een ruimte zou kunnen zijn met de juiste aanpassingen. En veel hoteliers kunnen zich slecht verplaatsen in de wensen

# Drie miljoen zakelijke bezoekers

In 2012 bezochten in totaal zo'n 12,2 miljoen buitenlandse bezoekers ons land. Van het aantal buitenlandse bezoekers hadden drie miljoen een zakelijke beweegreden. Hieronder vallen ruim twee miljoen individuele zakelijke reizigers en ruim 810.000 bezoekers aan MICE evenementen (meetings, incentives, conferencing, exhibitions). Aanvullend kwamen hier ruim 410.000 bezoekers voor meetings (corporate meetings, productintroducties, trainingen, et cetera).

Per persoon wordt gemiddeld ongeveer 550 euro aan het verblijf uitgegeven. Circa 200.000 bezoekers komen voor een internationaal congres naar Nederland. Deze bezoekers spenderen gemiddeld zo'n 995 euro aan reis- en verblijfskosten. De meeste zakelijke

bezoekers komen uit het Verenigd Koninkrijk: circa 518.000 gasten. De Verenigde Staten nemen de tweede plek in (307.000), België de derde (300.000). Duitsland, onze grootste handelspartner, voorziet ons van minder zakelijke gasten: ruim 255.000 gasten.

Nederland is in 2012 internationaal gedaald als congresdestinatie. In 2012 waren er 178 internationale non-corporate congressen in Nederland. Dit betekent een daling van zes posities op de ranglijst ten opzichte van vorig jaar. In vergelijking met andere landen staat Nederland op de 17e plaats als internationaal congresland op de lijst van de UIA.

## Toekomstperspectief

Nieuwe technologische ontwikkelingen, zoals videoconferenties en vergaderingen

via livestream, hebben de internationale markt van zakelijk bijeenkomsten de afgelopen tien jaar in belangrijke mate beïnvloed, net als de economische onzekerheid in grote delen van de wereld en de veranderende perceptie en verwachting van de bezoekers aan zakelijke evenementen en bijeenkomsten.

## Totale economische waarde:

**Zakelijk:** ruim € 1.500 miljoen

**MICE:** ruim € 560 miljoen

**Congressen:** € 195 miljoen

**Meetings:** bijna € 230 miljoen

Bron: NBTC

# liggen”

van een bruidspaar. Het gaat namelijk om details. Om een persoonlijke invulling. Bruidsparen willen geen standaard bruiloft. Iedereen zoekt iets bijzonders. Sfeer, persoonlijkheid en uniciteit komen in alle wensenlijstjes voor. Hoteliers zijn vaak star en roepen: 'Zo doen wij het altijd hier'. Maar dat is niet de juiste benadering. Flexibiliteit is een vereiste als je de trouwbranche wilt binnenhalen. Houd er rekening mee dat bruidsparen meer aandacht en 'liefde' nodig hebben dan een zakelijke klant."

## Bind mensen

In een hotel heb je natuurlijk te maken met de geluidsgrens; dat is een beperking. Maar met creatieve oplossingen kom je een heel eind. Datzelfde geldt voor de wensen van het bruidspaar op het gebied van F&B. Er kan vaak veel meer dan in de folder staat. Vivian: "Communiqueer dat als hotelier. Dat er veel mogelijk is... De klant is tenslotte koning! De gemiddelde Nederlandse bruiloft

## De weddingplanner: Vier Gouden Tips voor de hotelier

- Richt je niet alleen op de zakelijke markt, met betrekking tot sfeer en aankleding.
- Denk mee met het bruidspaar.
- Exclusief verhuren vergroot de markt.
- Wees creatief. (Ook op het gebied van F&B.)

heeft 35 daggasten en 100 avondgasten. Die mensen heb je in ieder geval binnen. Wie weet komen zij op een ander moment terug om van de andere hotelvoorzieningen te genieten. Nederlandse bruidsparen wijken vaak uit naar België om daar een locatie exclusief af te huren, zodat de gasten ook allemaal kunnen blijven slapen. In Nederland willen veel hoteliers dat niet. Zij willen de reguliere hotelgasten niet teleurstellen. Maar misschien is dit toch een heroverweging waard."

## Weddingplanner cadeau

Vivian heeft een exclusief contract met Hilton Hotels. Als het bruidspaar voor een bepaald budget een trouwerij

boekt, krijgen zij een aantal uren haar diensten als weddingplanner cadeau. Afhankelijk van het bedrag dat zij willen besteden in een Hilton Hotel, nemen de uren waarvoor het Hilton het bruidspaar inhuurt toe. "Dat is fijn voor het bruidspaar," zegt Vivian, "maar ik kan als professional ook meekijken met de hotelier. Hoe kan een zaal minder zakelijk worden? Hoe kan een hotel beter inspelen op de individuele wensen van de klant? Want per slot van rekening wil het bruidspaar maar één ding: dat hun bruiloft de mooiste, meest bijzondere dag wordt. En de hotelier wil omzet maken. Die twee dingen bijten elkaar niet. Integendeel zelfs."