



## Ik ben toch niet gek, zeker?

**HANS VAN SPRONSEN**

VAN SPRONSEN & PARTNERS GROEP  
(WARMOND)

Een goede vriend van mij zat helemaal in de war achter zijn laptop. Hij was bezig zijn vakantie te boeken. Maar hij twijfelde. Moest hij nu wel of niet vroeg boeken? Een echte Nederlander wil natuurlijk optimaal profiteren van de mogelijke kortingen. En de term 'vroegboekkorting' brengt hem iedere keer weer in vervoe-ring. Daarnaast wil hij natuurlijk ook zekerheid dat het tripje niet al uitverkocht is. Ongeacht de kortingen boekt hij dus toch! En dan begint de ellende.

Vervolgens krijgt hij als klant allemaal aanbiedingen in de mail die ofwel een interessante korting bieden, ofwel allerhande leuke geschenken. En naarmate het tripje dichterbij komt, worden de aanbiedingen steeds interessanter en voor hem dus ook steeds zuurder. Het plezier van het tripje wordt op deze manier bijna vergald. Dat is toch geen gastvrijheid! Mensen raken in de war en weten echt niet meer of ze nu vroeg of juist laat moeten boeken. Nog erger, deze vriend vroeg het aan mij!

Helder is wel dat je mensen die vroeg boeken uit het mailingbestand moet halen van de 'last minute' aanbiedingen. Of wilt u als hotelier het er bij uw toekomstige gast inwrijven dat hij een sukkel is geweest om zo vroeg te boeken? Niet doen dus! Benader deze mensen met andere aanbiedingen. Maar zeker niet elke week, want dan vraagt u erom dat er niet meer wordt gekeken naar uw mail.

Het wordt sowieso tijd voor transparantie over de prijzen in uw hotel. Met uw moderne database moet het mogelijk zijn dat u precies weet welke prijs u moet vragen op welk moment. Misschien wel aardig om dit te communiceren. Dat zou er als volgt uit kunnen zien. 'Als u nu boekt, kost de kamer 100 euro; als u over twee weken boekt, kost de kamer 120 euro; als u op de dag van aankomst boekt, kost de kamer 90 euro. U maakt volledig inzichtelijk aan de gast wat het risico van wachten kost of oplevert.

Nog zo iets. Bij een aantal boekingsites kun je zien wat de 'echte' prijs is van de kamer die je boekt, naast de aanbieding. Vaak staat er dan een prijs die meer dan 150% hoger is dan de prijs waarvoor ik op dat moment kan boeken. Kom op zeg, ik ben toch niet gek! Daar tuinen - met mij - een heleboel gasten niet in! Ook hier geldt, doe normaal en vertel het echte verhaal. Transparantie graag.