

INSPIRATIEDAG
FIETSEN &
WANDELEN
16 oktober 2023



Hoe de fiets-en wandeltoerist in beeld brengen met persona's

horeca partners

Sinds jaren '90



Filip Nicasi

Horeca – Toerisme – Recreatie & vrije tijd
Managementadvies & Coaching
Startersbegeleiding
Overnamebegeleiding
Selectie & Rekrutering



Steve Van Uytbergen



Sinds voorjaar 2022

Merkstrategie, -identiteit en design voor
horeca, toerisme, recreatie en vrije tijd

Totaalbeleving doorheen de customer journey



Dromen, plannen en reserveren



Onthaal in het logies



Ontbijten



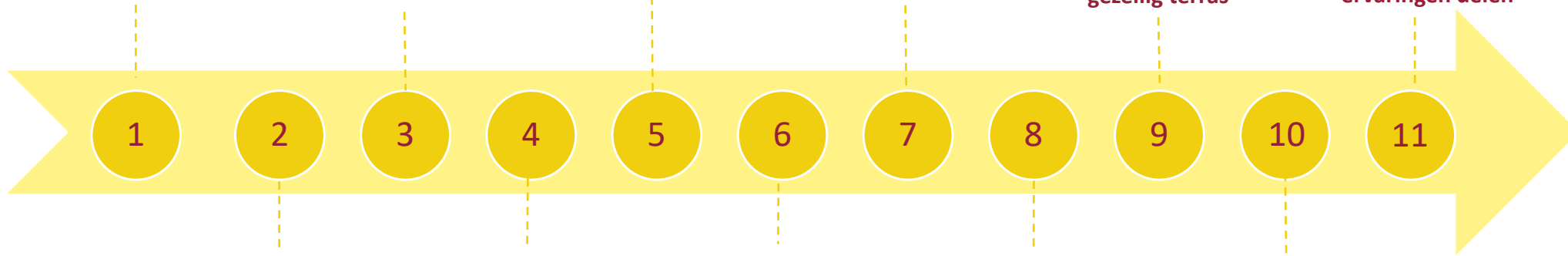
Extra fiets huren



Uitrusten op een gezellig terras



Vertrek, herbeleven en ervaringen delen



Trip naar het logies en eerste indruk bij aankomst



Slapen & ontwaken



Informatie vragen over de fietsroute en de omgeving



Bezoek aan lokale attracties langs de fietsroute



Dineren

Wie is de wandeltoerist?

Wie is de wandeltoerist?

- Niet eenduidig
- Zeer divers naar voorkeuren, besteding, enz.
- Erg waarschijnlijke kenmerken:
 - Houdt van buiten zijn
 - Houdt van natuur, rust en ontspanning
 - Houdt van fysieke inspanning
 - Iets avontuurlijker
 - Flexibel
 - Overaandeel 50+

Onderzoek Hagelandse Heuvels 2017-2018

Profiel van de wandelaar op het wandelnetwerk Hagelandse Heuvels

98%

is tevreden tot uiterst tevreden

84%

wandelt meer dan 12 keer per jaar

51 jaar

gemiddelde leeftijd wandelaar

1/4

op dag- of langere uitstap

49%

volgt knooppunten-netwerk

2u18

gemiddelde duur wandeltocht

ONTDEK HET BESTE Hageland



9,3 km

gemiddelde afstand wandeltocht

Profiel van de wandelaar

75%

buurtbewoner



23%

daguitstapper

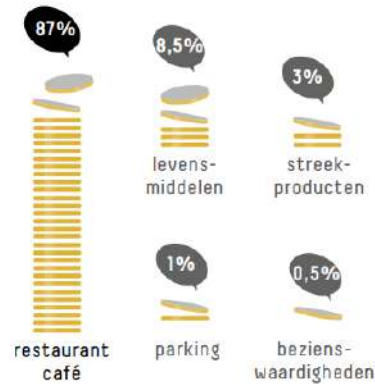


2%

verblijftoerist



Gemiddelde besteding: **8,64 euro/pp**



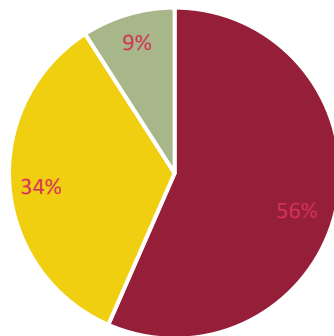
Stopplaats tijdens de wandeling



Onderzoek Regionale landschappen Limburg 2017-2018

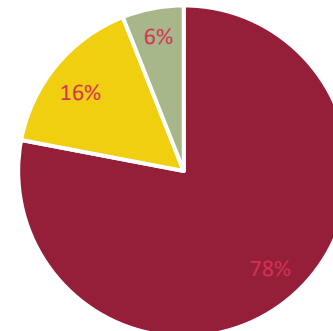
- Gemiddelde afstand 7,2km
- 71% van vakantiegangers kiest voor een lus
- Wandeluitstap besteedt 25,75€
- Wandelvakantie besteedt 78,38€

Leeftijdsprofiel wandelaar



■ boven 50 jaar ■ tussen 18 en 49 jaar ■ jonger dan 12

Type wandelaar



■ wandeltocht in de buurt ■ wandeluitstap ■ wandelvakantie

Wie is de fietstoerist?

Onderzoek Vlaamse Ardennen 2019

45% is op daguitstap



Omgevingsrecreant(*)



Dagtoeristen



Verblijfstoeristen



Dagtoeristen
45%



HERKOMST



51% - Oost-Vlaanderen



30% - West-Vlaanderen



12% - rest van Vlaanderen



4% - Brussel & Wallonië



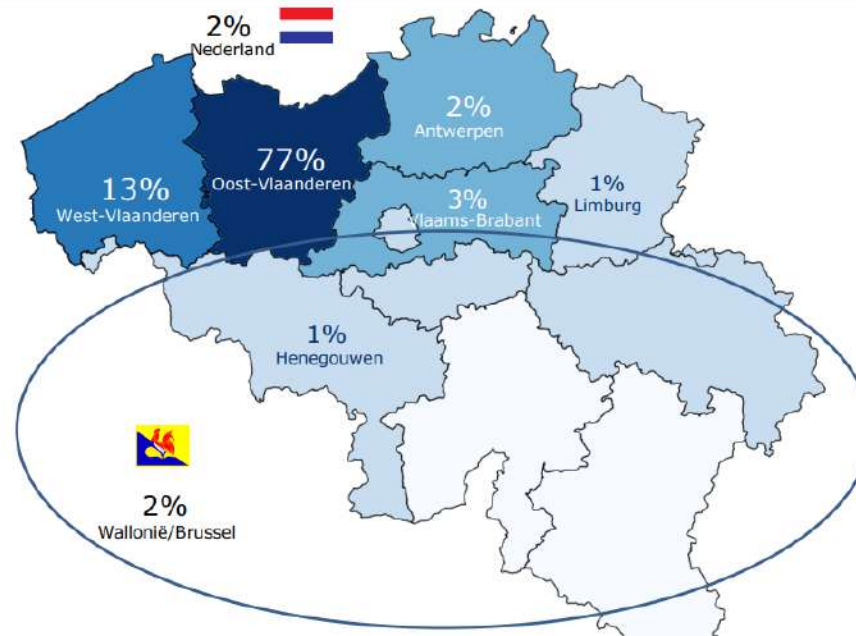
3% - Nederland

46%

45%

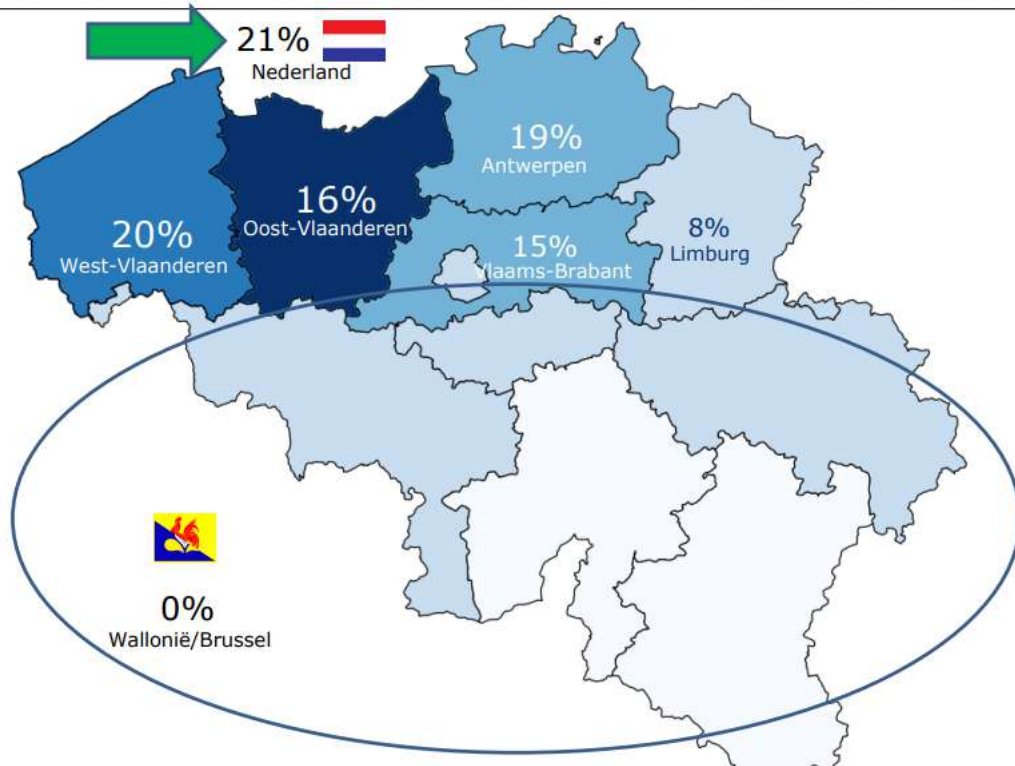
9%

Herkomst van de fietsers



Onderzoek Vlaamse Ardennen 2019

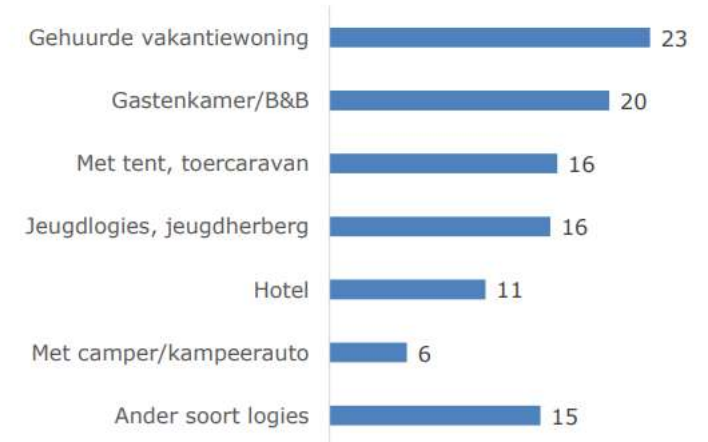
9% is op vakantie: herkomst verblijfstoeristen



9% is op vakantie: vakantieplaats



- ✓ 91% Vlaamse Ardennen
- ✓ 6% Leiestreek
- ✓ 3% West-Vlaanderen excl. Leiestreek

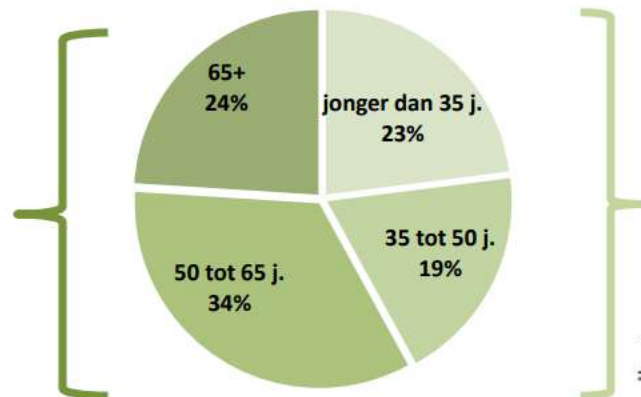


Onderzoek Vlaamse Ardennen 2019

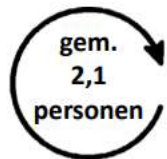
Leeftijd van de fietser: gemiddeld 52 jaar

Fietsgezelschap: gemiddeld 2,1 personen

42% jonger dan 50 jaar



58% 50+

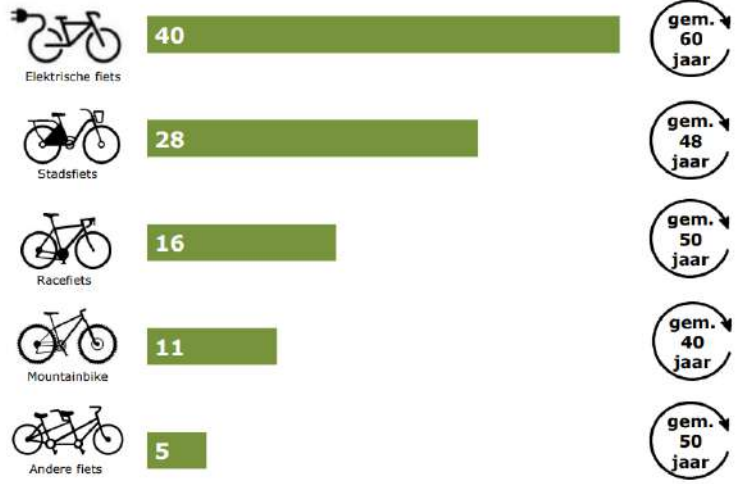


47%
Met twee



37%
Alleen

Opmars van de elektrische fiets



8%
Met kinderen

Onderzoek Limburg 2021



Bron: Fietsonderzoek 2016, geïndexeerd naar 2021. Wegingsfactoren bepaald o.b.v. aandelen van de types fietstoeristen in de totale populatie van recreatieve fietsers.

Wat is een persona?

- Een gedetailleerde beschrijving van je (fictieve) ideale gast.
- De belangrijkste kenmerken van gasten samenvoegen en een beschrijving van deze gemiddelde ideale gast maken.
- In de informatie verzamel je een aantal persoonlijke kenmerken van je ideale gast.
- Je denkt ook aan zakelijke informatie zoals functie en werkzaamheden.

Wat is het nut?

- Je kan de beleving aanpassen aan het gewenste doelpubliek

VOORNAAM en NAAM

FOTO

Persona 1

SAMENVATTING PROFIEL

KORTE BESCHRIJVING (leeftijd, opleiding, expertise,...)**ERVARING** (met ons bedrijf, met hotels/restaurants,...)**LEVENSTIJLKENMERKEN EN PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN**
(hobby, politieke voorkeur, levensvisie, extravert/introvert,...)**DOEL-BEHOEFTEN- VERWACHTINGEN** (Doet een beroep op ons bedrijf want)**LIKES** (houdt ervan dat)**DISLIKES**
(frustraties/verbeterpunten)**KEY TOUCHPOINTS****GEBRUIK ANDERE
DIENSTEN/PRODUCTEN**

Welk type wandelaar of fietser heb jij liefst als gast?

- Welke wandel/fietsgast past het best bij jouw regio/attractie/logies/...?
- Van welk type wandel/fietsgast krijg je de beste feedback?
- Welk type wandel/fietsgast komt het vaakst terug?
- Met welk type wandel/fietsgast voel jij je het best?

Voorbeelden van persona

- Zuiver ter inspiratie: jij kan perfect op een totaal andere persona mikken.

Liesbeth & Pierre

Persona 1

Koppel van middelbare leeftijd



KORTE BESCHRIJVING

Liesbeth en Pierre zijn eind vijftigers-begin zestig. Ze wonen in de Kempen. Ze zijn een nieuw samengesteld gezin sinds ongeveer 15 jaar. De kinderen zijn al een tijdje uit huis. Ze hebben beiden buitenshuis gewerkt, zijn zelfredzaam en in goede gezondheid. Er zijn twee jonge kleinkinderen waarvoor ze op onregelmatige momenten inspringen.

Ze hebben een gemiddeld inkomen en zijn graag actief bezig. Ze zijn beiden gevaccineerd.

VERWACHTINGEN

Ze leiden beiden een heel actief leven, de laatste jaren zijn ze beiden minder gaan werken en genieten ze meer van het leven en van elkaar. Privé reizen ze graag, zowel verre reizen als dichtbij. Corona heeft hen wel wat voorzichtiger gemaakt, ze willen toch niet te veel risico's nemen. Ook al schrikt een korte vlucht hen ook niet echt af.

Ze kunnen beiden echt genieten van een lekkere fles wijn en willen nieuwe zaken leren ontdekken. Hij is vrij sportief, zij net wat minder maar samen fietsen en wandelen ze graag. Ze willen wel iets van avontuur, maar zoeken geen specifieke risico's op. Ze willen vooral iets nieuws ontdekken en genieten van de kleine geneugten. Ze zijn al wel eens in de regio komen fietsen maar nog niet echt vaak.

Ze verwachten een niet-opdringere aanpak, maar wel persoonlijk. Ze willen dat ze niet te veel expliciet moeten vragen, de uitbater moet bepaalde dingen gewoon 'weten' of 'zien'.

Ze verwachten rust in de kamer en kleinschaligheid; het moet niet perfect zijn, zo lang het maar niet onpersoonlijk is. In de kamer moet alles netjes en functioneel zijn. Een oplaadpunt voor de elektrische fietsen waar ze die veilig kunnen stallen is een absolute noodzaak.

WTC De Dikke Vrienden



Persona 2

8 leden/vrienden van een wielclubje

KORTE BESCHRIJVING

WTC De Dikke Vrienden is een toffe wielclub met een 50-tal leden. Ze rijden altijd samen op zondag en iedereen is dan welkom om mee te rijden. Met kleinere groepjes wordt er af en toe al eens een fietsreis gemaakt.

Deze keer zijn ze met 8 vrienden die allen redelijk fanatieke coureurs zijn; hoewel ze ook van een fris pintje houden op tijd en stond. Maar enkel na de inspanning en niet te veel want onderling willen ze toch niet voor elkaar onderdoen.

VERWACHTINGEN

Dit groepje maakte al enkele fietstrips samen en ze weten goed wat ze belangrijk vinden. Vermoedelijk hebben zij zelf al zelf een mooie route uitgestippeld, maar toch vinden ze het handig als de uitbater hen nog wat op weg helpt om bepaalde stukken van de route te optimaliseren: langs welke kant rijd je een helling best op, waar liggen nog leuke attracties, welke stukken grote baan kunnen nog vermeden worden, is de ondergrond altijd wel doenbaar met hun racefiets (of moeten ze best andere banden opleggen), enz.

Verder willen ze graag meerpersoonkamers want dat drukt de prijs en verhoogt de pret. Zij hebben graag een plek waar ze 's avonds een goede pint kunnen drinken, dat moet niet per sé voor hen privaatief zijn, kan in een ruimte samen met andere gasten zijn, weet dan wel dat ze vrij overheersend kunnen zijn.

Het eten moet zeker voldoende zijn, niet noodzakelijk gastronomisch maar wel graag zodat het veel energie geeft. Niets zo erg als een fietsdag beginnen met wat honger. Het ontbijt is cruciaal en ze nemen graag nog wat extra mee om onderweg een hongerklopje te overwinnen.

Comfortabele, liefst eenpersoonsbedden, en een goede douche zijn cruciaal. Ze verwachten dat ze hun fietsen bij aankomst kunnen onderhouden en kleine herstellingen kunnen uitvoeren, en aan een 100% veilige bergplaats.

Petra & Kris (met Louise & Victor)



Persona 3

sportief gezin met twee kinderen

KORTE BESCHRIJVING

Petra en Kris zijn beide dertigers en wonen met hun twee kinderen Victor (9 jaar) en Louise (3 jaar) in de stad. Petra is fotograaf en Kris is leerkracht Lager onderwijs. Door hun drukke professionele levens zien ze elkaar niet al te veel, maar ze vinden het wel handig dat er daarom steeds iemand thuis kan zijn om de kinderen op te vangen.

Petra en Kris zijn sociaal en hebben veel vrienden. Daarnaast zijn ze vrij sportief, ze gaan beiden regelmatig joggen of naar de yoga-les (enkel Kris). Fietsen doen ze veel aangezien dit het ideale vervoersmiddel in de stad is. Ook Victor is sportief en hij fietst elke dag naar school natuurlijk (samen met een ouder).

VERWACHTINGEN

Petra en Kris denken aan een fietsvakantie van een week waarbij ze van logies naar logies trekken. Aangezien ze hun eigen fietsen niet kunnen meenemen op de auto moeten ze deze ter plaatse kunnen huren. De fiets van Victor kunnen ze wel meenemen op het auto rekje en Louise zou in een stoeltje bij Peter op de fiets moeten kunnen zitten. Aangezien Victor zelf zal fietsen mogen de fietstochten niet te lang zijn en moet er onderweg voldoende ruimte zijn voor pauzes. Door hun drukke levens hebben Petra & Kris geen tijd om zelf alles uit te zoeken, dus zij zouden het wel fijn vinden als er input is van gezinsvriendelijke fietsroutes door het logies.

Het mag een grote accommodatie zijn en de aanpak hoeft niet persoonlijk te zijn, maar ook niet opdringerig. Petra & Kris zijn graag in gezelschap en staan er wel voor open om eventueel begeleide fietstochten te maken.

In de kamer moet alles netjes en functioneel zijn, maar het hoeft niet chic te zijn. Ze letten toch wel wat op hun budget. Belangrijk is ook dat er entertainment is voor de kinderen zodat ze zich ook eens samen kunnen ontspannen. Een babysit service zou daarom fantastisch zijn.

Bart en Hanne

Persona 4

Koppel waarvan de man een fysieke beperking heeft



KORTE BESCHRIJVING

In 2013 belandde Bart (nu 45), uit Brussel, na een motorongeluk met een dwarslaesie in een rolstoel. Bart en Hanne zijn al sinds hun studententijd een koppel en het ongeluk heeft hen nog dichter bij elkaar gebracht. Ze hebben geen kinderen al hadden ze ooit een kindwens. Bart is calculator bij een bouwbedrijf, Hanne is medisch secretaresse in een dokterspraktijk. Door het ongeluk hebben ze het een tijd financieel moeilijk gehad, maar die periode zijn ze ondertussen goed doorgekomen.

Sinds zijn eerste dag revalidatie is Bart actief beginnen sporten. Vóór zijn ongeluk was sporten al zijn leven, en nu nog steeds, alleen zijn het andere aangepaste sporten geworden. Hanne is nooit zo sportief geweest als Bart. Wel gaan ze vaak samen fietsen, Hanne op een gewone fiets en Bart op een aangepaste ligfiets.

VERWACHTINGEN

Bart en Hanne willen een midweek in hetzelfde rolstoeltoegankelijk logies verblijven (zich verplaatsen van logies naar logies is nu eenmaal niet zo handig voor Bart) en van daaruit eerder kortere dag fietstochten maken.

Ze willen graag ter plaatse kunnen eten en beroep kunnen doen op een lunchpakket voor onderweg. Bart en Hanne zijn eenvoudige mensen en tevreden met een lekkere Belgische keuken, voor hen hoeft het allemaal niet zo chic te zijn. Ze verwachten een spontane aanpak, maar willen ook op hun gemak zijn en houden van rust. De grootte van het logies is in principe niet zo belangrijk, als het maar voldoende praktisch ingericht en toegankelijk is voor de rolstoel van Bart.

Een oplaadpunt voor de elektrische fietsen waar ze die veilig kunnen stallen is zeker een vereiste. Alles aan hun reis is goed georganiseerd zodat ze niet voor verrassingen komen te staan; voor spontaneïteit is weinig ruimte. Input van de uitbater is dan ook niet nodig.

Samira & Chris – Sophie & Kim

Persona 5

Twee bevriende koppels



KORTE BESCHRIJVING

Samira & Chris en Sophie & Kim zijn twee bevriende koppels van rond de 45-50 jaar. Samira en Sophie leerden elkaar 15 jaar geleden kennen op het werk (de personeelsdienst van een telecombedrijf) en werden al snel de beste vriendinnen. Intussen spreken ze al verschillende jaren onder koppels af en gelukkig kunnen de partners het ook goed vinden met elkaar; beiden zijn zowel actieve als passieve sportliefhebbers.

Samira & Chris hebben 3 kinderen tussen 15, 17 en 20 jaar en Sophie & Kim hebben 2 jongens van 14 en 17 jaar. De gezinnen zijn vroeger wel eens samen op vakantie geweest, maar de kinderen zien dat nu niet meer zo zitten. Ze gaan veel liever op kamp met hun vrienden. Daarom beslisten de koppels om dit keer zonder de kinderen weg te gaan.

VERWACHTINGEN

Omdat ze alle vier redelijk sportief zijn (de ene al wat meer dan de andere) maar ook graag willen relaxen en genieten denken de koppels eraan om beide te combineren. Een wandelvakantie lijkt hen leuk. Daarnaast willen ze zeker ook wellness faciliteiten om 's avonds te kunnen relaxen en daarna een gastronomisch menu om lekker te kunnen genieten.

De accommodatie mag kleinschalig zijn, maar dat hoeft niet per se. Het hotel of B&B mag wel wat luxueuzer zijn. Nu ze zonder kinderen op vakantie gaan willen de koppels het er eens goed van pakken.

Alhoewel het goede vrienden zijn, wil elke koppel een eigen kamer met sanitair.

Afhankelijk van hoe lang ze weg gaan zou het wel leuk zijn moesten ze van logies naar logies kunnen wandelen. Uiteraard moet hun bagage dan wel achterna gebracht worden. In dat geval moeten ze eerst eens uitzoeken of dit soort rondreizen reeds bestaat.

Services

Persona 6

Een dienst van 9 personen binnen een bedrijf



KORTE BESCHRIJVING

'Services' is een 9-koppig team dat instaat voor het onderhoudsbeheer van middelgrote en grote projecten en maakt deel van een groot Wesvlaams bouwbedrijf. Hoewel het eerder een klein team is binnen een groot bedrijf, heeft iedere medewerker zijn/haar eigen project. Daarbij komt ook dat sinds corona het thuiswerken een vast gegeven is geworden. Dit heeft als gevolg dat er collega's op verplaatsing zijn, anderen van thuis uit werken, en anderen op kantoor zitten. Langzaam werkt dit nefast op de groepsspirit en samenwerking. Het diensthoofd beslist daarom om minimaal 1 x per jaar een teambuildingactiviteit te organiseren onder de vorm van een tweedaagse.

Het is een kleine maar zeer diverse groep zowel naar leeftijd toe als naar interesses. Met zeer sportieve medewerkers, zoals bv Anne die jaarlijks minstens één marathon loopt, of Katrien, een moeder met 2 tienerdochters die nog maar weinig tijd heeft voor haar eigen hobby's, en Tim, een jonge alleenstaande dertiger, die niet echt sportief is en het liefst op café gaat voor een losse babbel tussen pot en pint, en Erwin een zestiger die hartmedicatie neemt waardoor de activiteiten niet al té sportief kunnen zijn.

VERWACHTINGEN

De grootste verwachting is verbinding in een ontspannen sfeer met als doel een spontane en hechtere samenwerking te creëren tussen de collega's.

Het is niet de bedoeling om het tijdens dit event te hebben over cijfers, prognoses, nieuwe aankomende projecten, ... deze worden op andere momenten in groepsverband besproken. Het is wel de bedoeling om met zijn allen een verbonden en ontspannen tweedaagse te beleven, waarbij collegialiteit en samenhang terug een betekenis krijgen. Hierbij zijn een aantal leuke activiteiten (fietstochten, wandelingen, ...) in combinatie met een lekkere maaltijd 's avonds (dat mag wat gastronomisch zijn) ideaal. Om de banden aan te halen slapen de collega's per twee op een kamer; een comfortabel bed en goede douche zijn uiteraard belangrijk.

Hoe kan jij je Customer Journey nog meer op maat maken van je persona?

