



Deel 1:  
Gastvrijheid

*Drenthe*

Oerprovincie van Nederland



*Drenthe*

Oerprovincie van Nederland

Emsland 

## Colofon

Deze handleiding is ontstaan in het kader van het project 'Gastvrijheid – Gastfreundschaft' in opdracht van:  
Marketing Drenthe, Brink 8, 9401 HS Assen  
Recreatieschap Drenthe, Brink 4b, 7981 BZ Diever  
Emsland Touristik GmbH, Ordeniederung 2, 49716 Mep-  
pen, Duitsland

Het project is mogelijk gemaakt met financiering vanuit het INTERREG V A-programma, een grensoverschrijdend samenwerkingsproject van de Europese Unie.

**02** Auteur: Karin Lubs, [www.klantopeen.nl](http://www.klantopeen.nl)



# MODULE 1: GASTVRIJHEID

## SCOREN MET SERVICE

*Duitse gasten zijn een interessante doelgroep die voor uw bedrijf veel groeipotentie bieden. In deze handleiding krijgt u nuttige informatie en praktische tips hoe u deze doelgroep effectief en succesvol kunt benaderen. Service speelt hierin een essentiële rol. Duitsers vinden de prijs-kwaliteitsverhouding vaak in eigen land iets beter, maar dit kunt u compenseren met een uitstekende dienstverlening. Meer nog dan Nederlandse gasten zijn Duitsers hiervoor uitermate gevoelig. Wat zijn de belangrijkste verschillen tussen Nederlandse en Duitse gasten, hoe kunt u met aandacht punten scoren en waarom is professionaliteit voor Duitsers zo belangrijk? In deze module komt u het allemaal te weten. De module is vooral bestemd voor ondernemers die net met het ontvangst van Duitse gasten beginnen, en voor hun medewerkers die contact met Duitse gasten hebben.*

## WIST U DAT...

- ... de Duitse markt dé groeimarkt voor de Nederlandse toeristische en recreatiesector is, en vooral voor Drenthe? In de afgelopen vier jaar steeg het aantal buitenlandse bezoekers in Nederland met 34%, in Drenthe met liefst 90%! De Duitsers waren daarbij met afstand de grootste groep.
- ... een tevreden Duitse gast heel trouw is? 85% komt graag voor een herhalingsbezoek terug.
- ... de Duitse vakanties en feestdagen vaak net anders vallen dan in Nederland en daarmee voor een aanzienlijke verbreding van uw seizoenen kunnen zorgen?
- ... klantvriendelijkheid, professionaliteit en het spreken van de Duitse taal dé succesfactoren zijn?

De cijfers spreken voor zich: terwijl de aantallen bezoekers uit ons eigen land stagneert, groeit het aantal bezoekers uit het buitenland in Drenthe met haast spectaculaire getallen. De Duitsers zijn daarbij veruit de grootste groep, op afstand gevolgd door de Vlamingen. Ondernemers in de sector toerisme en recreatie die met hun bedrijf vooruit willen, kunnen dan ook echt niet meer om de Duitse gast heen. Het potentieel voor u als ondernemer is enorm: in de aangrenzende deelstaten Noordrijn-Westfalen en Nedersaksen leven zo'n 25 miljoen mensen!

## EEN VOLLERE BEZETTINGSAGENDA

Nederland staat bij Duitsers aan de top voor korte vakanties – en daar hebben onze oosterburen ruimschoots de gelegenheid voor. Zij hebben over het algemeen vaker vakantie en meer feestdagen dan de Nederlanders, vooral in het tweede en derde kwartaal van het jaar. De vakanties vallen ook vaak net anders dan hier. Lange paasvakanties van soms wel twee weken zorgen voor een echte toegevoegde vakantieperiode, nog voordat de Nederlandse voorjaarsvakantie begint. Daarnaast zijn er ook pinkster-vakanties en feestdagen als *Fronleichnam* (Sacramentsdag) in juni en de *Dag van de Duitse Eenheid* (3 oktober), die graag worden benut voor een lang weekend of een tripje naar ons land. Voor u als toeristische ondernemer betekent dit een aanzienlijke verbreding van het seizoen.



Zorg ervoor dat u op de hoogte bent van alle Duitse vakanties en feestdagen, dan kunt u met speciale arrangementen daarop inspelen. Let op: net als in Nederland verschillen de vakantiedata per deelstaat, ook dat zorgt voor meer spreiding. U vindt alle informatie hierover op <http://www.schulferien.org>.

## 'URLAUBSPARADIES' DRENTHE

De kust blijft veruit de populairste vakantiebestemming onder Duitsers. Echter, een steeds groter groeiende groep komt ook graag naar de bosrijke regio's van ons land. Drenthe als oerregio van Nederland heeft daarbij voor de Duitsers een veelzijdig aanbod met de nationale parken, uitstekende fietsmogelijkheden, het rijke culturele erfgoed en het gezellige, landelijke karakter. En aangezien Duitsers voor een stukje rijden hun hand niet omdraaien, is de nabijheid van Hanzesteden zoals Zwolle en Kampen, de bruisende universiteitsstad Groningen, een publiekstrekker als Giethoorn en de historische landgoederen van het Vechtdal een interessante aanvulling voor een echt 'Urlaubsparadies'.

De Duitse gasten die naar Drenthe komen, zijn vaak actieve 50-plussers. Zij verblijven meestal in hotels of bungalows, maar ook overnachtingen in de camper of (sta)caravan laten een stijgende lijn zien. Ook



Duitse gezinnen komen steeds meer naar dit deel van Nederland; voor hen zijn vooral de campings en bungalowparken met hun kindvriendelijke faciliteiten een trekpleister.

### 'DE DUITSERS DOEN WE ER GEWOON BIJ'

Veel ondernemers richten zich bewust op hun doelgroepen – zoals gezinnen, 50-plussers of groepen –, maar denken de Duitse gast 'er gewoon bij te kunnen doen'. Dat is een misvatting, want met een gerichte aanpak voor uw Duitse gast kunt u aanzienlijk hoger scoren dan collega's. Met drie speerpunten kunt u deze speciale doelgroep succesvol benaderen:

- service
- taal
- online marketing

In deze handleiding komen alle drie aspecten aan de orde. In module 1 komt u alles te weten wat de Duitse gasten op het gebied van service belangrijk vinden. De andere speerpunten worden in module 2 en 3 behandeld.

### ZOEK DE VERSCHILLEN

Om te weten hoe u het uw Duitse gasten het beste naar hun zin maakt, is het handig om ze eerst een beetje te leren kennen. Eigenlijk zijn er heel veel overeenkomsten met de Nederlanders, maar juist de verschillen zijn belangrijk om te weten:

- Verrassingen – *nein, danke!* Duitsers zijn over het algemeen niet dol op verrassingen en houden niet van wijzigingen op het laatste moment. Zij hebben graag alles onder controle en stellen daarom vaak meer vragen dan Nederlanders.
- Veiligheidsgevoel – Nederland is niet voor niets zo populair bij Duitsers; het voelt een beetje vertrouwd, veilig en 'als thuis'. Ook als het om betalingen gaat, willen Duitsers geen risico's nemen: draadloos betalen zonder pincode zullen ze niet snel doen. Ze betalen nog vaak contant en bij online-boeking wanstouwen zij onbekende systemen als iDeal. PayPal is een goed alternatief en ook creditcards worden wel gebruikt. Duitsers hechten daarnaast veel waarde aan een schriftelijke bevestiging van een reservering of boeking.
- Hiërarchie – de Duitse maatschappij is veel hiërarchischer opgebouwd; de 'Chef' is hier nog echt de baas. Dit is handig om te weten als er klachten zijn. Als die door de eigenaar of leidinggevende worden afgehandeld, voelt een Duitse gast zich serieus genomen.
- Feedback - de Duitse gast is doorgaans iets *anspruchsvoller* (veeleisender) dan de Nederlander en zal eerder feedback geven of met een klacht komen. Als u hiermee professioneel omgaat, kunt u een klacht omkeren in winstpunten!
- Geïnteresseerd in *Land und Leute* – Meer dan de gemiddelde Nederlander is de Duitse gast geïnteresseerd in zijn vakantieomgeving. Of het nu gaat om fiets- en wandelmogelijkheden, culturele bezienswaardigheden, streekmarkten en regionale producten – voor u is dit een uitgelezen gelegenheid om met persoonlijke tips uw streek te promoten en de klant te binden.



Duitsers zijn over het algemeen iets formeler dan Nederlanders, maar vinden juist de Nederlandse gezelligheid en ontspannen manier van communiceren heel leuk. U hoeft zich dus echt niet in bochten te wringen. Duitsers zijn over het algemeen zeer beleefd en stellen dat bij anderen ook zeer op prijs.

### 'PÜNKTLICH UND GRÜNDLICH'

Veel Nederlanders verbinden de Duitsers met Pünktlichkeit und Gründlichkeit en die indruk bestaat niet zonder reden. Duitsers vinden stiptheid inderdaad heel belangrijk, en afspraak is afspraak; hoe relaxt de sfeer verder ook is. Een degelijke aanpak verwachten zij ook als het om een schone accommodatie of het sanitair gaat, om functionerende apparaten en om de bewegwijzering. Kortom: als in uw bedrijf alles tot in de puntjes verzorgd is, zijn uw Duitse gasten onder de indruk en zullen ze dat zeker doorvertellen aan vrienden en familie.



Nederland heeft in Duitsland de naam van een echt kinderparadijs, met kindvriendelijke campings en veel attracties voor gezinnen. Toch hebben kinderen in Duitsland nog een iets traditionelere rol binnen het gezin. Zij zijn vaak iets minder aanwezig en hun mening is niet altijd doorslaggevend bij de vakantiekeuze. Maar ook in Duitsland komt hier langzaam verandering in. Campings en vakantieparken met Duitstalige animatie scoren hoog!

## WAARVAN WORDT EEN DUITSER BLIJ?

Natuurlijk in de eerste plaats van Nederland en de Nederlanders – anders zou hij niet voor een vakantie in dit land kiezen. In Nederland vindt de Duitse gast vaak precies de juiste mix van vertrouwd en toch anders, die hem het juiste vakantiegevoel geeft. En de Nederlanders zijn in Duitse ogen vriendelijke, altijd relaxte (*lockere*) mensen, die bovendien nog bewonderenswaardig goed hun talen spreken. Op vakantie zijn dit de dingen die bij Duitsers hoge ogen gooien:

- Een divers aanbod – zij vinden het leuk *etwas zu unternahmen*, dus erop uit te trekken
- natuur actief beleven
- cultuur in alle soorten en maten – van het klompenmuseum tot state-of-the-artkunst
- fietsen op goede fietspaden met goede bewegwijzering – ons knooppuntensysteem vinden zij fantastisch!
- water met al zijn mogelijkheden.

Maar ook heerlijk luieren, shoppen, flaneren, een drankje op een terras en natuurlijk lekker eten staan hoog op de lijst van favoriete vakantiebezigheden.



### Wat vinden Duitsers lekker?

Duitsers vinden eten en drinken belangrijk. Vlees speelt een grotere rol dan bij ons en de porties van de maaltijden moeten ook niet te klein zijn. Vleeswaren vinden ze hier vaak wat aan de dunne kant en ook het Nederlandse brood gooit geen hoge ogen. Maar Nederlandse toppers als appeltaart, pannenkoeken en poffertjes, kibbeling en haring, kaas en stroopwafels zijn zeer populair. Duitsers staan bekend als bierdrinkers, maar de wijn staat bij de alcoholische drank bovenaan. Zij vragen vaak om *Apfelschorle*, een mix van appelsap en mineraalwater.

Kunt u alles afvinken, bieden uw accommodatie en de omgeving alle bovengenoemde punten aan? Toch bent u er dan nog niet, want nu komen de drie belangrijkste dingen, waar u bij een Duitser op vakantie mee kunt scoren:

- Goede service
- Persoonlijke aandacht
- Professionaliteit

In het volgende gedeelte vindt u een aantal tips en voorbeelden van hoe het wel en vooral niet moet.



Voor Duitsers is een gevoel van vertrouwdheid en veiligheid ook op vakantie erg belangrijk. Dat kunt u hen geven door:

- een Duitstalige website
- de reservering in het Duits af te handelen
- de reservering altijd schriftelijk te bevestigen
- betaling via vertrouwde kanalen: iDeal is in Duitsland onbekend, betaling met creditcard of PayPal is doorgaans bekend, maar heel graag betalen Duitsers ook nog contant.
- professionele afhandeling van de formaliteiten – dat schept vertrouwen!

## GOEDE SERVICE – EEN MUST

Over het algemeen vinden Duitsers de prijs-kwaliteitverhouding in hun eigen land beter dan in ons land. U kunt hier het verschil maken door uitstekende service aan te bieden. Duitsers zijn namelijk veel gevoeliger voor een goede service dan Nederlandse gasten. Helaas staat Nederland niet heel hoog aangeschreven als het gaat om goede dienstverlening. Wilt u zich bij deze interessante doelgroep dus écht onderscheiden, dan is uw service van groot belang. Dit zijn een aantal voorbeelden waarover Duitsers klagen:

- **Geen interesse:** *Keine Ahnung*; mensen onnodig laten wachten; geen begroeting
- **Gemakzucht:** "Daar kunnen we niet aan beginnen"; een half uur voordat de ontbijttijd is afgelopen geen verse broodjes meer
- **Processen op de eerste plaats:** eerst alle tafels indekken, voordat de gast de menukaart krijgt; om half 9 met de stofzuiger voor de deur staan omdat dit zo in de planning staat enzovoort.
- **Onvriendelijkheid en onprofessioneel gedrag:** geen glimlach of juist te amicaal gedrag; 'puppygedrag'; fout reageren op feedback; humor op het verkeerde moment; verveelde lichaamshouding; geen sorry, geen bedankje
- **Winst op de eerste plaats:** zo veel mogelijk tafels, maar niet genoeg bedieningspersoneel; overvloed aan toeslagen en extra's die niet vooraf gemeld zijn.



### Puppygedrag

In Nederland wordt in de sector toerisme en horeca veel gewerkt met jonge mensen die het vak nog moeten leren. Er is vaak wel sprake van veel jeugdig enthousiasme, maar dit puppygedrag kan ook onprofessioneel overkomen. In Duitsland werkt vaak wat ouder personeel dat de kneepjes van het horecavak al kent. Zorg met goede training ervoor dat ook uw jeugdig personeel professioneel overkomt en aanvoelt wat er tegen een gast gezegd kan worden en wat niet.

## PROFESSIONALITEIT GEEFT VERTROUWEN

Met een vriendelijke en klantgerichte houding hebt u het hart van de Duitse toerist snel gewonnen. Maar ook met efficiency, kwaliteit en een vlekkeloze afwikkeling van alle handelingen maakt u indruk. Sterker nog, deze professionaliteit geeft uw Duitse gast het gevoel van veiligheid en vertrouwelijkheid; waar alles op rolletjes loopt, kan niets misgaan! Hiermee scoort u professionaliteits-punten:

- een goede, werkende website: vaak de eerste kennismaking voor uw toekomstige gast
- professionele e-mails en telefoongesprekken – natuurlijk in het Duits
- goede en klantgerichte afwikkeling van de betaling
- vlotte en efficiënte check-in en check-out
- professioneel omgaan met feedback en klachten.



Een klacht of negatieve feedback? Duitsers zijn meer gewend om een klacht uit te spreken of verbeteringstips te geven dan Nederlanders. Wees u ervan bewust, dat uw gast dit niet onaardig bedoelt, maar u juist de mogelijkheid geeft om uw diensten aan te passen. Een klacht hoeft geen probleem te zijn, integendeel: als u deze situaties goed afhandelt, hebt u kans dat u extra punten scoort. Laat zien dat u het probleem graag wilt oplossen. " *Vielen Dank, ich werde mich sofort darum kümmern!* " is in dit geval een mooie reactie!

## AANDACHT GEEFT EEN WARM GEVOEL

" *Hatten Sie einen schönen Tag* ", " *Haben Sie schon Pläne für morgen?* ", " *Sind Sie zufrieden?* ", " *Hat es Ihnen geschmeckt?* " Met deze vragen kunt u uw Duitse gasten een beetje extra aandacht geven – en dat weten zij meestal zeer te waarderen. Ook voor Geheimtipps, persoonlijke tips die afgestemd zijn op hun interesses, zijn zij zeer ontvankelijk. Zij hebben veel belangstelling voor regionale producten in de vorm van streekgerechten op de menukaart of als origineel souvenir. Bied dus vooral ook een aantal typisch Nederlandse en Drentse lekkernijen aan.



U kunt ook op andere gebieden een extra service voor uw Duitse gasten bieden. Verhuurt uw bedrijf ook fietsen? Bied dan ook helmen te huur aan. Duitsers dragen vaker een fietshelm; vooral voor kinderen vinden zij dit belangrijk. Een andere extra service is de verkoop of het aanbieden van fiets- en wandelkaarten, folders van attracties en brochures over mogelijkheden voor uitstapjes.

Hier nog een aantal mogelijkheden waarmee u belangstelling kunt tonen:

- gevoel van welkom geven – bij binnenkomst altijd oogcontact zoeken
- persoonlijke betrokkenheid tonen
- tips over uitstapjes geven
- maak eens een praatje – of zelfs een grapje!



#### Duitse humor?

Ook al twifelen Nederlanders er wel eens aan – Duitsers hebben echt humor en lachen graag; vaak ook over dezelfde dingen als Nederlanders. Alleen als ze een klacht hebben, is humor even niet op zijn plaats. En de typisch Nederlandse ironie wordt door Duitsers vaak verkeerd begrepen. Maak er dus geen cabaret voor uw eigen plezier van, maar ga gewoon grappjes maken die uw Duitse gast ook snapt – samen lachen verbindt altijd!



#### Gehoord aan de receptie

Gast: "Kan ik mijn auto op die plek laten staan?"

Receptionist: "Ja, dat kan."

Gast (blij): "Oh, fijn!"

Receptionist: "Maar dan hebt u wel binnen 10 minuten een boete te pakken."

Gast: "Grrrr..." (deze humor wordt waarschijnlijk niet begrepen of weinig gewaardeerd.)

Voelt u zich toch vaak een beetje geremd om zomaar in het Duits een praatje te maken? Juist die situaties zijn ideaal om over uw spreekangst heen te stappen. Voor de meeste Duitsers is een beetje of onbeholpen Duits nog altijd beter dan géén Duits en vaak geven zij beschroomde Nederlanders onverwachte complimenten.

#### DE VIP-BEHANDELING: 5x SCOREN

Samengevat: het is eigenlijk niet zo moeilijk om het uw Duitse gast naar de zin te maken (Trouwens: uw Nederlandse en Vlaamse gasten zullen deze behandeling waarschijnlijk ook zeer waarderen). Als u uw Duitse gast niet alleen blij wilt maken, maar ook voor een herhaalbezoek wilt ontvangen, zijn dit de 5 gouden regels:

- Gevoel van welkom geven
- Net dat stapje extra doen
- Professionaliteit uitstralen
- Persoonlijke aandacht geven
- ... en natuurlijk Duits spreken!

De beloning: Uw Duitse gast komt graag terug, spreekt positief over u, beveelt u aan bij vrienden en familie, geeft u gratis feedback en inspiratie!



Bent u geïnteresseerd in trends, factsheets, onderzoeksresultaten en ontwikkelingen rond het toerisme vanuit Duitsland? Bij **Marketing Drenthe** kunt u meer informatie hierover verkrijgen, maar ook over vertaal- en tekstbureaus, geplande acties voor de Duitse doelgroep en nog veel meer!



*Drenthe*

Oerprovincie van Nederland