

Bedrijfsleiders: minder autoverkeer, s.v.p.

Op 24 mei j.l. kwamen de bedrijfsleiders van de AEGON-vakantieparken bijeen. Niet alleen om financiële zaken te bespreken, maar eveneens om van gedachten te wisselen over de problematiek van het runnen van een vakantiepark. In de middagsessie was aandacht voor de 'trends' in de vakantiebesteding. Daarnaast hadden bedrijfsleiders de opdracht gekregen de 'lastigste klant' uit te beelden. De dagvoorzitter maakte specifieke ontwikkelingen in de vakantieparkenbranche zichtbaar, ondersteund door statistisch materiaal van drs. L. van der Kruk van bureau Markant. Verschuivingen zijn er vooral wat betreft het groeiende aantal 55+-ers, (die gewend zijn aan vakanties) en de toenemende individualisering. Eerstgenoemde ontwikkeling pleit voor het samenstellen van 'zorgarrangementen', waarbij de

vakantie van vertrek van huis tot verblijf in het vakantiepark geregeld wordt. Verder is een verdere 'specialisatie' van vakantieparken noodzakelijk: 'maatwerk' liefst 'op afroep'. Een andere ontwikkeling is de toenemende spreiding van vakanties over het jaar. In 1985 concentreerden de binnenlandse vakanties zich nog vrijwel geheel in juli en augustus. In 1994 is de piek in de zomermaanden enorm afgeplat ten gunste van de overige maanden. Ongerustheid bestond er over de toename van het autoverkeer rond de vakantieparken. De auto verpest de specifieke kwaliteit van de meeste vakantieparken: natuur en rust. In de toekomst zal er serieus nagedacht worden over maatregelen om dit autoverkeer te reduceren.

Het onderdeel 'uitbeelden van de lastigste klant

van het jaar' liet vooral zien dat in sommige gevallen de bedrijfsleiding min of meer machteloos is: de klant die zegt geen klachten te hebben en vervolgens een klachtenbrief naar het hoofdkantoor schrijft, klanten die klagen over de openingstijden van het zwembad of golfbaan of de klant die last heeft van het kabaal van de burens, terwijl de leiding deze burens reeds meerdere malen gewaarschuwd heeft. Adviezen waren: luister naar de klanten, stel duidelijke regels en probeer al bij de reservering 'conflicterende' groepen niet bij elkaar te zetten.

Eén van de bedrijfsleiders loste in een limmerick zijn problemen met lastige gasten als volgt op: een fles wijn doet wonderen!

R.M.



Nog geen abonnee?

Vul de bon in en stuur deze naar AGORA/SISWO, Plantage Muidersgracht 4, 1018 TV Amsterdam

Hierbij abonneer ik mij op **AGORA** als

BIBLIOTHEEK/INSTELLING/BEDRIJF	(f75,- per jaar)
GEWOON ABONNEE	(f35,- per jaar)
STUDENT	(f27,50 per jaar)

Naam

Adres

Postcode Plaats

Handtekening

Ik betaal nog niets, maar wacht op uw acceptgirokaart. Abonnementen lopen per kalenderjaar. Het abonnementsgeld wordt bepaald aan de hand van het aantal nog te ontvangen nummers. Abonnementen worden stilzwijgend verlengd, tenzij uiterlijk een maand voor het verstrijken van het kalenderjaar is opgezegd.

SPECIALE TARIEVEN VOOR KNAG-LEDEN

Leden van het Koninklijk Nederlands Aardrijkskundig Genootschap (KNAG) kunnen zich op AGORA abonneren tegen speciale kennismakingstarieven:

GEWOON ABONNEE (f25,- per jaar)
STUDENT (f17,50 per jaar)

Wilt u als lid van het KNAG hiervoor in aanmerking komen, stuur het formulier dan naar KNAG
Postbus 80123 - 3508 TC - UTRECHT of bel 030 - 53 40 56