

Protocol Communicatie & beheersing

Hoe beperken we overlast

Versie maart 2017

Doelstelling

Proactief communicatie op gang
brengen ter minimalisering van
overlast

Wie communiceren er allemaal?

Hoofdkantoor

Via afdeling marketing

Via reserveringsafdeling

Via financiële afdeling

Op locatie

Door bedrijfsleider

Door medewerkers

Wanneer communiceren we?

Voor aanvang

Tijdens verblijf

Na vertrek

Hoe houden we het protocol actueel?

Nieuw jaar



Februari – deadline protocol

Maart – implementatie in het land

Oktober – evaluatie

December - besluitvorming

► Gast zoekt groepsaccommodatie

- Bezoekt onze website
- Neemt telefonisch contact op
- Mailt de reserveringsafdeling

► Gast gaat over tot boeking

► Email – reminder catering bijboeken

► Email – reminder catering doorgeven

► Locatie – ontvangst

► Locatie – vertrek

► Email – enquête

► Email – reminder

- 1 jaar

- 8 weken

- 4 weken

- 2 weken

- 4 dagen

Aankomst

Tussendag

Vertrek

+ 2 weken

+ 8 weken

+ 1 jaar

► Locatie – schoonmaak & controle

► Email – routebeschrijving / laatste info

► Locatie – catering en verblijf doorspreken

► Email - activiteiten tips (zonder overlast)

► Email - Geen catering geboekt?

► Reservering – Verstuurt bevestiging

► Gast onderneemt een vervolg actie

- Vraagt een op stap infobox aan
- Download een infoblad
- Maakt een kijkafspraak

Kanaal	Wat	Wanneer	Protocol afspraken
Website	Detailpagina	Continu	• Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Benoemen uitjes/activiteiten die niet storend zijn
Website	Plattegrond	Continu	• Benoemen bewoning indien aanwezig • Benoemen geschikte locatie voor activiteiten • Benoemen geschikte parkeergelegenheid
Website	Infoblad	Continu	• Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Benoemen uitjes/activiteiten die niet storend zijn
E-mail	Geen catering geboekt	2 dagen na reservering	• Geen
E-mail	Reminder catering	8 weken voor aankomst	• Geen
E-mail	Doorgeven catering	2 weken voor aankomst	• Geen
E-mail	Activiteiten tips	4 weken voor aankomst	• Benoemen activiteiten die geen of weinig overlast veroorzaken
E-mail	Laatste informatie	4 dagen voor aankomst	• Benoemen routebeschrijving (inclusief openbaar vervoer) • Benoemen ingang terrein • Benoemen parkeergelegenheid • Benoemen aanwezige bewoning / let op overlast • Benoemen natuurlijke ligging terrein - zwerfafval past hier niet in • Benoemen richtlijnen
E-mail	Enquete	2 dagen na vertrek	• Geen
E-mail	Reminder	Jaarlijks	• Geen
E-mail	Nieuwsbrief	Maandelijks	• Geen
Offline	Bewegwijzering	Continu	• Duidelijke bewegwijzering naar locatie
Offline	Richtlijnen	Continu	• Richtlijnen in elke locatie
Offline	Gebouw informatie	Continu	• Posters geluidsoverlast (bij nabijheid bewoning)
Offline	Terrein informatie	Continu	• Duidelijke bewegwijzering op locatie

Kanaal	Wat	Wanneer	Protocol afspraken
Telefoon	Informatie	Dagelijks	• Navragen soort groep • Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Zoveel mogelijk sturen naar geschikte locaties
E-mail	Informatie	Dagelijks	• Navragen soort groep • Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Sturen naar geschikte locaties
E-mail	Optiebevestiging		• Benoemen richtlijnen en voorwaarden • Benoemen gebouw informatie • Benoemen activiteiten informatie
E-mail	Reserveringsbevestiging	Dagelijks	• Benoemen richtlijnen en voorwaarden • Benoemen gebouw informatie • Benoemen activiteiten informatie
E-mail	Factuur	Dagelijks	• Geen

Kanaal	Wat	Wanneer	Protocol afspraken
Telefoon	Financiële vragen	Dagelijks	• Geen
E-mail	Financiële vragen	Dagelijks	• Geen
E-mail	Betalingsherinneringen	Dagelijks	• Geen
E-mail	Aanmaningen	Dagelijks	• Geen

Kanaal	Wat	Wanneer	Protocol afspraken
Telefoon	Klantvragen	Dagelijks	• Navragen soort groep • Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Vragen naar programma • Benoemen wat wel maar ook wat niet mogelijk is
Mail	Klantvragen	Dagelijks	• Navragen soort groep • Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Vragen naar programma • Benoemen wat wel maar ook wat niet mogelijk is
Mondeling	Kijkafspraak	Op afspraak	• Navragen soort groep • Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Vragen naar programma • Benoemen wat wel maar ook wat niet mogelijk is
Mondeling	Aankomst	Dagelijks	• Vragen naar evt. wijzigingen programma • Vragen om kennis te maken met groepen naast gelegen verblijven (indien aanwezig) • Vragen naar nachtregister • Vragen naar contactgegevens groepsverantwoordelijke • Benoemen informatiebord in accommodatie (voor richtlijnen en tips) • Benoemen noodnummer
Mondeling	Tussendag	Dagelijks	• Vragen naar evt. wijzigingen programma • Vragen of alles naar wens is • Benoemen indien overlast is veroorzaakt
Mondeling	Vertrek	Dagelijks	• Vragen of alles naar wens is geweest • Vragen of locatie aansluit bij verwachting • Vragen naar plannen voor volgend jaar • Benoemen indien overlast is veroorzaakt

Kanaal	Wat	Wanneer	Protocol afspraken
Mondeling	Kijkafspraak	Bij afwezigheid bedrijfsleider	• Navragen soort groep • Benoemen vrij liggend / nabij bewoning • Vragen naar programma • Benoemen wat wel maar ook wat niet mogelijk is
Mondeling	Aankomst	Bij afwezigheid bedrijfsleider	• Vragen naar evt. wijzigingen programma • Vragen om kennis te maken met groepen naast gelegen verblijven (indien aanwezig) • Vragen naar nachtregister • Vragen naar contactgegevens groepsverantwoordelijke • Benoemen informatiebord in accommodatie (voor richtlijnen en tips) • Benoemen noodnummer
Mondeling	Tussendag	Bij afwezigheid bedrijfsleider	• Vragen naar evt. wijzigingen programma • Vragen of alles naar wens is • Benoemen indien overlast is veroorzaakt
Mondeling	Vertrek	Bij afwezigheid bedrijfsleider	• Vragen of alles naar wens is geweest • Vragen of locatie aansluit bij verwachting • Vragen naar plannen voor volgend jaar • Benoemen indien overlast is veroorzaakt