

Orlando dynamiek

Door: **Wolfgang Hendrix** | oktober 30, 2015



Afgelopen week ben ik voor inkoop in combinatie met een FAM van de Kissimmee CVB, weer in de Orlando area geweest.

Even wat cijfers over dit gebied; circa 450 hotels met 116.000 hotelkamers, ruim 5000 restaurants, tientallen pretparken en attracties en een totaal van circa 60 miljoen bezoekers per jaar.

Dit geeft een enorme toeristische dynamiek. Waar je ook bent, overal is men ingesteld op toeristen en is men zeer service gericht, met als ultiem doel; hoe kunnen we ook aan de toeristen verdienen. Wat mij betreft een gezond uitgangspunt. Ik ben inmiddels zo'n 40 keer in Orlando geweest, maar kijk er altijd weer naar uit om hier naartoe te gaan. De combinatie van commercie, kwaliteit en service wordt hier consequent doorgevoerd.

Wat ook opvalt is de organisatie van de doorstroom bij de traditionele, verschillende toeristische knelpunten. Incheckprocedures bij hotels, car rentals en de doorloop binnen de attracties, alles gaat digitaal, er komt haast geen papierwerk meer aan te pas en het lijkt wel of dienstverleners alleen nog maar rechtstreeks met de klanten communiceren.

Het Amerikaanse verdienmodel voor advies- en retailpartijen kan volgens mij alleen nog maar succesvol zijn wanneer ze aangestuurd wordt vanuit uitgekende ICT oplossingen, die weer naadloos aansluiten bij leveranciers- en klantbehoeftes. Als ik dan kijk naar onze eigen Nederlandse markt zie ik hierin ook enorme mogelijkheden, maar change is de sleutel.