

Reisbureaus worden kantoren

Door: **Wolfgang Hendrix** | januari 26, 2015



De tijd dat je in januari bij een bezoek aan je reisbureau toch zo maar een uur moest wachten, ligt ver achter ons. Het is reeds een bekend fenomeen in de winkelstraten wanneer je bij reisbureaus naar binnen kijkt. Soms zie je er iemand zitten, maar meestal zie je de medewerkers van een reisbureau druk achter de PC in de weer en komt de leegte van het kantoor je tegemoet. Dit geeft vaak een negatief beeld van het reisbureau.

Veel reisbureaus hebben hun klant-relatie zien veranderen van adviesfunctie op het kantoor naar soort mailcontact relatie. Dit vraagt een andere benadering. Bijna alle klanten oriënteren zich/starten online. De vakanties beginnen niet meer op het reisbureau. Daarnaast is het reserveringsproces een online proces geworden waarbij veel aanbieders het prima voor elkaar hebben. Wat moet je doen? Regelmatig aan de klant online doorgeven welke mogelijkheden je kantoor allemaal biedt of afwachtend zijn en reageren op de mailaanvragen. In ieder geval hebben de meeste reisbureaus haast geen fysieke inloopfunctie meer. Hoge huurprijzen voor hoofdzakelijk kantoorwerk met weinig inloop maakt ook het feit om prominent aanwezig zijn in dure winkelgebieden overbodig.

Zeker ketenbedrijven waarbij de corebusiness de traditionele reizenverkoop is, zouden zeker nog eens heel kritisch moeten kijken naar hun locatie business model. De nodige reisbureaus kunnen volgens mij probleemloos vanuit kantoorpanden gaan werken.