

Klantreis en innovatie – De Bosrand

Opdrachtgever Camping De Bosrand	Uitvoering NHL Stenden Hogeschool, Tourism Management
-------------------------------------	--

Doel: Het verbeteren van de klantreis en het aantrekken van een nieuwe doelgroep.

1. Algemene informatie

Opdrachtgever	Camping De Bosrand (Anneke & Sjouke vd Veen)
Titel	Klantreis en innovatie
Type opdracht	Logboek en presentative
School	NHL Stenden
Afdeling	Tourism Management
Referentienummer	–

2. Context

Camping De Bosrand in Oudemirdum is een camping met faciliteiten zoals verwarmde sanitaire voorzieningen (ook privé) receptie, kampeerplaatsen en chalet verhuur. De camping is rustig gelegen in een bosrijke omgeving aan de rand van de Gaasterlandse bossen. Ideaal voor jonge gezinnen en 55 plussers. De campingeigenaren zouden graag meer Belgische toeristen willen aantrekken.

3. Doel

Tijdens het module ‘The Tourism Product’ (ITM, jaar 1) werken studenten aan een innovatie plan voor een organisatie. Aan de hand van de klantreis hebben 8 teams aanbevelingen gegeven en op basis van deze ervaringen een innovatief product bedacht voor Camping De Bosrand. Speciaal voor het aantrekken van een nieuwe doelgroep: de Belgische toerist. De groepen bestaan uit maximaal 6 studenten. Uiteindelijk zal de groep hun innovatieve idee pitchten aan de eigenaar. Elke student is verantwoordelijk voor het uitwerken en presenteren van hun idee. Er wordt 1 winnaar uitgekozen.

4. Eindproduct

Aanbevelingen voor het verbeteren van de klantreis en ontwikkeling van een nieuw innovatief toerisme product.

5. Feedback opdrachtgever

- Van alle presentaties is wel iets te gebruiken
- Leuke samenwerking
- Jammer dat we elkaar fysiek niet hebben mogen ontmoeten

6. Feedback studenten & begeleider

Strengths:

- Opdracht voor een bestaand bedrijf
- Contact met de eigenaren
- Mogelijkheden in het innoveren

Weaknesses:

- Geen bezoek aan de camping. Hierdoor was het lastig om een volledige klantervaring door te gaan.
- 1 keer echt contact met de klant
- Geen communicatie in het engels (daarom zijn er bewust nederlandse groepen aan gekoppeld)

Opportunities:

- Meer contactmomenten inplannen
- Eindpresentatie live op school / locatie
- Threats:
- Communicatie (Engels)