



Fit in 59 Sekunden

Der niederländische Gast in Ihrem Haus

59s

NL



■ Feilen Sie an Ihren Leistungen und Produkten

- Bieten Sie dem Niederländer, neben den von internationalen Gästen bevorzugten Produkten wie regionale und landestypische Produkte und Souvenirs, auch Alltagsprodukte und Lebensmittel an. Diese Produkte sind zum Teil in Deutschland günstiger, so dass der Niederländer diese gern mit nach Hause nimmt, schließlich reist der Großteil mit dem eigenen Auto an. Auch vor Ort werden diese Produkte gern gekauft, denn auch im Urlaub ist der Niederländer gern Selbstversorger.
- Schaffen Sie eine *gezellige* Atmosphäre und steigern Sie dadurch die Kaufbereitschaft.
- Überzeugen Sie den Niederländer mit Preis- und Rabattaktionen, er erwartet diese.
- Deutschland ist in den Niederlanden für ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bekannt. Enttäuschen Sie den Niederländer diesbezüglich nicht.
- Der Niederländer ist teilweise andere Öffnungszeiten gewohnt. Informieren Sie ihn daher über Ihre Öffnungszeiten.

■ Kommunizieren Sie mit dem Niederländer

Beachten Sie, dass Ihre gesamte Kommunikation (Schilder und schriftliche Informationsweitergabe, Internetseite sowie das Gespräch) in der englischen Sprache vorhanden ist. Ein paar Worte in der niederländischen Sprache sind eine gelungene und willkommene Geste. In den Niederlanden geschieht fast alles online. Informieren Sie den Niederländer daher auch online über Ihre Produkte.

■ Gehen Sie auf den Niederländer ein

Smalltalk und die Ansprache mit „Du“ sowie das Vermeiden von Fachvokabular sind dem Niederländer wichtig. Sprechen Sie Empfehlungen aus, der Niederländer freut sich über einen persönlichen Tipp, eine individuelle Beratung ist ihm wichtig. Finden Sie bei Beschwerden einen Kompromiss, der Niederländer diskutiert gern und Konsens ist das A und O. Der Niederländer ist ein offener und gesprächiger Mensch – holen Sie sich sein Feedback zur Verbesserung ein und motivieren Sie ihn, eine positive Bewertung auf einer niederländischen Bewertungsplattform zu geben.

■ Akzeptieren Sie bargeldlose Bezahlung: Kartenzahlung ist in den Niederlanden üblich, Debitkarten sind die bevorzugte Art zu zahlen, gefolgt von Kreditkarten (Visa und MasterCard).

■ Bieten Sie kostenfreies und gut-funktionierende WLAN an: Der Niederländer kommuniziert, bucht und informiert sich gern online – auch von unterwegs.