



## Fit in 59 Sekunden

## Der niederländische Gast in Ihrem Haus

59s

NL



### ■ Feilen Sie an Ihren Leistungen

- Der Niederländer bevorzugt Freizeitbeschäftigungen, bei denen er sich aktiv betätigt, ausgelassen ist und Spaß hat. Bieten Sie Aktivitäten für die Kinder an.
- Der Niederländer legt großen Wert auf eine persönliche und *gezellige* Atmosphäre.
- Vermitteln Sie Wissen auf spielerische Art und geben Sie dem Ganzen einen aktiven Erlebnisfaktor. Binden Sie digitale Medien in Ihre Wissensvermittlung ein.
- Ein Grund nach Deutschland zu kommen: Das gute Preis-Leistungs-Verhältnis. Achten Sie darauf, dass alle Leistungen den Qualitätserwartungen entsprechen.
- Überzeugen Sie den Niederländer mit Preis- und Rabattaktionen.
- Bündeln Sie ansprechende Pakete, mit Ihren Leistungen aber auch mit Leistungen von anderen Dienstleistern (im besten Fall mit einer für den niederländischen Gast erkennbaren Ersparnis).
- Achten Sie darauf, dass Ihre Leistungen für englisch-sprachige Gäste geeignet sind.

### ■ Kommunizieren Sie mit dem Niederländer

Beachten Sie, dass Ihre gesamte Kommunikation (Gespräch, Internetseite, schriftliche Informationsweitergabe, Sicherheitshinweise sowie Beschilderung) 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 online über Ihre Leistungen. Auch eine Online-Reservierungsmöglichkeit sollte vorhanden sein.

### ■ 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 und individuellen Tipp. 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). Geben Sie dem Niederländer auch die Möglichkeit, Tickets online zu zahlen. Ohne diese Möglichkeit wird er Sie gegebenenfalls nicht besuchen.

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