



## Fit in 59 Sekunden

## Der niederländische Gast in Ihrem Haus

59s

NL



### ■ Feilen Sie an Ihren Leistungen

- Der Niederländer liebt es, wenn es *gezellig* ist. Schaffen Sie eine gemütlich Atmosphäre und zeigen Sie ihm bereits auf Ihren Werbemitteln, dass Sie ein *gezelliges* Haus sind.
- Der preissensible Niederländer erwartet Preisaktionen und Rabatte. Diese Aktionen sind häufig ein Grund, zu buchen. Vermeiden Sie versteckte Kosten.
- Bündeln Sie ansprechende Pakete (im besten Fall mit einer für den niederländischen Gast erkennbaren Ersparnis). Integrieren Sie in den Paketen aktive Freizeitbeschäftigungen, der Niederländer betätigt sich in seiner Freizeit gern aktiv, ist ausgelassen und hat Spaß.
- Niederländer sind Familienmenschen. Denken Sie daher bei Ihren Angeboten, aber auch bei Ihrer Ausstattung, besonders an die Kinder.
- Deutschland ist in den Niederlanden für gute Qualität bekannt – besonders bei touristischen Angeboten. Erfüllen Sie diese Erwartung.
- Viele Niederländer reisen mit dem eigenen PKW an. Bieten Sie einen kostenfreien Parkplatz (auch für Caravans) an.

### ■ Kommunizieren Sie mit dem Niederländer

Beachten Sie, dass Ihre gesamte Kommunikation (Gespräch, Internetseite, schriftliche Informationsweitergabe sowie Beschilderung) in der englischen Sprache vorhanden ist. Ein paar Worte in der niederländischen Sprache sind eine gelungene und willkommene Geste für ihn. In den Niederlanden geschieht fast alles online. Informieren Sie den Niederländer daher online, mit einer mehrsprachigen Internetseite sowie sozialen Medien, über Ihr Haus und Ihre Angebote. Online-Buchbarkeit ist für den Niederländer ein Muss.

### ■ 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, online zu zahlen. Ohne diese Möglichkeit wird er gegebenenfalls nicht bei Ihnen buchen.

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