

De reisagent is nodig. Maar heeft die reisagent wel een reisbureau nodig?

When you have
your very own
home base
business...



...you have the
world in your hands!

Laat ons die hele discussie voor ééns en voor altijd beëindigen: ja, het beroep van reisagent zal overleven. Ja, een groot aantal klanten zal blijven beroep doen op een goede, creatieve reisagent. En ja, met reizen verkopen valt nog steeds goed geld te verdienen. Maar: moet dat wel op de klassieke manier? Bijvoorbeeld dat reisagentschap op die A-locatie, is dat nog wel nodig? Het snel groeiende segment van home-based reisagenten vindt alvast van niet. **Lees verder, want de thuis gebaseerde reisagent is een groeiend fenomeen.**

De reisagent zonder agentschap, die op afspraak bij de klant thuis komt. Overdag, in de avonduren of tijdens het weekend. Het fenomeen ontstond in de States, waaide over naar de UK, werd opgepikt in Nederland en bestaat **sinds 2008** in België. Zoals steeds heersen er nogal wat vooroordelen over deze nieuwe formule. Wij noemen er enkele, opgepikt tijdens recepties en cocktails: "Dat gaat nooit werken, de Belg wil dat niet". "Een verzekeringsagent tot daar aan toe, maar een reisagent in je woonkamer? Ik moet het nog zien." Tot uiteraard de onvermijdelijke, achterdochtige vraag: "Ja, maar hebben die mannen wel vergunningen en bieden ze de nodige wettelijke waarborgen?"

Laat ons eerst even alle vooroordelen uit de wereld helpen: organisaties zoals Travel Counsellors in UK en Nederland en Travel Experts in België zijn volledig wettelijk in orde. Ze voldoen aan alle wettelijke criteria, hebben de nodige borgsommen voorzien en kunnen alle vergunningen voorleggen. En de klant, die staat open voor persoonlijke service en een goed gesprek over zijn vakantie. Ook in de geborgenheid van zijn huiskamer. Er is maar één voorwaarde: die persoonlijke service moet geleverd worden door een professional.

Wij zien drie belangrijke factoren, die het succes van het fenomeen "home based reisagenten" bepalen. Het gaat om drie klassiekers: verkopen, een hechte relatie opbouwen en je rendement per klant optimaliseren.

Factor 1: advies geven en verkopen.

De beste reisagenten zijn rasverkopers. En rasverkopers haten administratie, dat is geweten. Dus moet je hen die administratie uit handen nemen. Organisaties zoals Travel Experts (geleid door Mickey Creyff, gehard in de moeilijke interim business) willen dat hun verkopers een maximum van hun tijd kunnen besteden aan het praten met hun klanten. Niet aan back office administratie en boekhouding.

Factor 2: een hechte relatie met de klant.

Reizen verkopen is emotie, voor ons staat dat als een paal boven water. Reizen verkopen is veel meer dan een pure verkooptransactie. Wie een echte relatie met zijn klant kan uitbouwen, gebaseerd op respect en vertrouwen, hoeft geen schrik te hebben om die klant kwijt te raken aan een met kortingen zwaaiende concurrent. De ultieme doelstelling van elke home based reisagent is dan ook, dat de klanten hem/haar zien als een echte persoonlijke vakantie-consultant.

Factor 3: het rendement per klant.

Vandaag is het in de klassieke reisindustrie heel moeilijk om je winstmarge op te schroeven. Velen kiezen dan noodgedwongen voor twee eigenlijk tegenstrijdige strategieën. Enerzijds snijden in de kosten, anderzijds het volume late stijgen door kortingen. Laat ons eerlijk zijn: dat is een waar rampenrecept.

Een veel beter en gezonder recept is: het rendement per klant te laten stijgen. De meeste klanten gaan meerdere keren per jaar op vakantie. Citytrips, bezoek aan vakantieparken, culinaire uitstappen, short ski .. hierbij wordt niet altijd aan de reisagent gedacht. Nadat een persoonlijke reisadviseur het vertrouwen van zijn klanten heeft gewonnen, zal de klant veel gemakkelijker al zijn reizen, vakanties en uitstappen aan de adviseur (de vakantie consultant!) toevertrouwen. Het spreek vanzelf dat dan het rendement per klant flink stijgt. De kans dat de tevreden klant langer trouw blijft aan zijn reisadviseur is ook veel groter: wie kan er tenslotte concurreren met een perfecte relatie consultant-klant?

In de USA vormen de "home based travel agents" een belangrijk deel van de markt: 30% van de erkende reisagenten is home-based, en het segment is groeiend. Samen is deze groep goed voor meer dan 10% van de reisagenten-omzet. Wellicht biedt deze optie nieuwe, boeiende carrière-opportunities voor goede, ervaren reisagenten. Het fenomeen heeft vaste grond gekregen, ook in België. Misschien is het nu het moment voor professionals met ervaring om erin te stappen. Maar opgelet: alleen voor rasverkopers.