

Hilde Schaekers (Bruul Travel Experts): "Ik had het al veel vroeger moeten doen!"

"Ik zit 33 jaar in toerisme", zegt Hilde Schaekers (53) van Bruul Travel Experts, "waarvan 20 jaar in mijn eigen reisbureau. Sedert 20 januari II. ben ik actief toegetreten tot Travel Experts en 99 procent van mijn klanten van het voormalige Bruul Travel te Mechelen zijn mij vol enthousiasme gevolgd. Dat betekent dat ik op twee maanden tijd reeds een omzet heb weten te realiseren van 150.000 euro. Met andere woorden: ik had al veel vroeger lid moeten worden van Travel Experts."

"Ik ben van jongsaf aan een vrijgevochten type", beklemtoont Hilde Schaekers, "en reizen heb ik van thuis uit met volle teugen meegekregen. Ik wilde niet heel mijn leven achter een saai bureautje zitten en vandaar heb ik Toerisme gevolgd aan COOVI Anderlecht. Na het behalen van mijn diploma ben ik in 1979 vrijwel onmiddellijk aan de slag gegaan bij de to Eurosun te Brussel. Ik heb daar 12 jaar gewerkt, eerst als reservatiebediende en later als verantwoordelijke van de reservatiedienst. Dat waren nog heroïsche tijden, computers waren er niet en vliegtuigboekingen werden met potlood ingevuld zodat we die bij het annuleren makkelijk konden uitgommen. De eerste golffoorlog kwam echter roet in het eten gooien en in 1991 werd het to-bedrijf opgedoekt."

Eigen reisbureau

"Ik wilde niet bij de pakken blijven zitten en in 1992 opende ik te Mechelen mijn eigen reisbureau onder de naam Bruul Travel. Eind 2011 was het tijd om daar een punt achter te zetten omdat klassieke reisbureaus de jongste jaren serieus in de verdrinking zijn geraakt en ik er meer en meer van overtuigd geraakte dat de toekomst van veel reisagenten ergens anders lag. Ik keek al een poosje uit naar het succes van de nieuwe formule voor België van Travel Experts en begin 2012 heb ik mijn wagonnetje aan dit vernieuwend initiatief gehangen."

Veel voordelen

"Vooraleer ik de beslissing nam om mijn reiskantoor te sluiten en over te stappen naar Travel Experts, heb ik al mijn klanten zes maanden voor datum aangesproken. In het begin waren er wel een paar vragen, maar al vlug bleek zowat iedereen gewonnen voor de nieuwe weg die ik insloeg. Voor mij was het wel een grote verandering. In plaats van te wachten tot de klanten naar mijn kantoor kwamen, ging ik nu zelf op prospectie. Het feit dat ik nu als persoonlijke reisadviseur zonder meerkost bij de klant thuis kom, is maar één van de vele voordelen van de Travel Experts-formule. Bovendien zijn we één grote familie en er gaat geen dag voorbij of we gaan bij de collega's te rade. De klant kan ons vlot bereiken op het ogenblik dat hij dat wenst, zelfs in de weekends en zelfs 's avonds laat of 's morgens vroeg. Een Travel Expert is er altijd wanneer de klant haar of hem nodig heeft."

Contactcenter

"In vergelijking met veel van mijn collega's Travel Experts bieden wij onze klanten nog een extra aan. In Galerij Bruul Center hebben wij immers een contactcenter geopend waar de klant op woensdag van 13 tot 16u. en op zaterdag van 10 tot 13u. of na afspraak lekker kan komen keuzen, brochures en reisdocumenten ophalen. Dat is niet alleen een pluspunt voor de klant, maar ook voor ons, want op die manier kunnen wij een ruime keuze aan brochures ter beschikking houden,

iets wat we, aangezien we vooral van thuis werken, normaliter niet zouden kunnen.”

Fraaie vooruitzichten

“Na twee maanden zijn niet allen de reacties bijzonder positief, maar al evenzeer de resultaten. Als we de eerste resultaten voorzichtig extrapoleren moeten we in ons eerste jaar zeker 300.000 euro en 400 dossiers realiseren. In een tijd waar het traditionele reisbureau het extra moeilijk heeft, toch fraaie vooruitzichten als u het mij vraagt. De grote belangstelling zorgt er echter wel voor dat ik dikwijls al van 6u. 's morgens in de weer ben en ook 's avonds veelal laat bezig ben. Maar die extra inspanningen zijn het meer dan waard, als je ziet welke leuke respons je van de klanten krijgt. We hebben ondertussen een volwassen website uitgewerkt, waarop we ook een gastenboek ter beschikking houden van onze klanten, waarop al heel wat mooie commentaren staan.”

Geen woorden in de wind

“Lid zijn van Travel Experts betekent ook dat je je specialisaties die je in de jaren hebt uitgebouwd volop kunt aanwenden, want heel veel reizen zijn à la carte-boeking en voor een aantal neem ik rechtstreeks contact met lokale agenten in het buitenland. Zo heb ik een klant bijzonder blij gemaakt met een Nepalreis die nergens in de Belgische brochures staat, maar die 100 procent overeenkwam met zijn desiderata. Ook een Mechels echtpaar dat zijn huwelijksverjaardag vierde, heb ik de reis van hun leven bezorgd door via een contact in Vietnam hen een 'presidentiële suite' op hun overnachting in Halong Bay te kunnen aanbieden. Ik stuur mijn klanten altijd een sms-berichtje als ze op hun bestemming zijn aangekomen met de vraag of alles naar wens is en ik doe hetzelfde bij hun terugkomst om hen te vragen of alles naar wens is verlopen. Persoonlijk reisadvies en opvolging zijn bij Travel Experts geen woorden in de wind.”

Meer info

info@travel-experts.be

Mickey Creyff: tel. 03/242.49.99, gsm: 0475/52.35.23

Bruul Travel Experts

Hilde Schaekers, tel. 02/308.92.29, gsm: 0496/25.66.61, e-mail:

hilde@bruultravelexperts.be en www.bruultravelexperts.be