

Visie door Jan Peeters

Toerismespecialist

Jan Peeters is een uitzonderlijk toerisme professional. Hij bukt van de ervaring van touroperating over reisagenschappen tot hospitality. Jan heeft een scherpe en kritische 360° visie op de reisindustrie en verwoordt dit steeds vlot in de bijdragen van deze rubriek.

Volg Jan Peeters via



“Goede raad van een succesvolle, goed verdienende reisagent

21/08/2012 | 2 | Door Jan Peeters

Het fenomeen van de home based reisagenten was eerst een succes in de USA. Vervolgens kwam de UK aan de beurt, snel gevolgd door Nederland en Duitsland. Resultaat: een nieuwe generatie, een nieuw business model, een nieuwe manier van klanten vinden en houden. Zoals vaak volgt de Belgische markt schoorvoetend. Ten onrechte, want er zit muziek in deze aanpak.

In België heeft [Travel Experts](#), de club van Mickey Creyff en Philippe Culot de wind in de zeilen. Voornaamste motivatie voor een reisagent om te kiezen voor een “kantoorloos leven”: ondernemerszin, vrijheid en een intens contact met de klanten. Maar ook: een hogere verloning. Mickey Creyff: “Als een persoonlijke reisagent ervoor gaat, kan hij of zij gemakkelijk meer dan 3.000€ netto verdienen. Let op: dan moet je wel goed zijn in je job. Maar is dat niet altijd een vereiste om succesvol te zijn?”

In een recent artikel in Het Laatste Nieuws kwam Travel Expert Johan Peeters aan het woord. Een positief, motiverend verhaal dat ondersteund werd door Antoon Van Eeckhout van de VVR: “Sinds 2007 zijn reisagenten niet langer verplicht om over een kantoor te beschikken. Ze kiezen voor dit model om de kosten te drukken en zo decrisis het hoofd te bieden.”

Ik had onlangs een interessant gesprek met een ervaren en succesvolle Amerikaanse home based reisagent. De dame in kwestie realiseert een winstmarge van 17 procent op een zakencijfer van een miljoen euro. En ze heeft een opmerkelijke visie op werken met fees. “Ik heb enkele jaren geleden besloten om te werken met fees. Immers, hoe meer ervaring je hebt, hoe meer de mensen je opzoeken voor vragen. Algemene vragen, maar ook heel specifieke. Ik heb heel hard gewerkt en ik heb veel gereisd. Dat heeft heel wat kennis opgeleverd. Die kennis, die kost geld. Dat vind ik niet meer dan normaal.”

“Het bijzondere aan mijn aanpak is, dat ik geen vaste regel heb. Daarmee bedoel ik: ik vraag geen fee bij elke boeking. Het bedrag heeft zelfs niets te maken met de boeking van de klant. Dat klinkt op het eerste gezicht raar, nietwaar? Ik verklaar me nader. Wanneer een klant uitleg begint te vragen, begint bij mij ook de teller te lopen. Ik probeer de klant zo goed mogelijk te helpen, ik geef hem raad, ik zoek zaken voor hem op. Zo dat de klant op de best mogelijke manier een keuze kan maken. Let wel: ik verwittig uiteraard de klant op voorhand dat deze raad een prijs heeft. In de meeste gevallen gaat hij akkoord. In tegenstelling tot wat de meeste Europese reisagenten doen, wordt de fee NIET van het eindbedrag afgetrokken als de klant overgaat tot een boeking. (Glimlacht) Want dat is nu juist de kern van mijn visie: mijn advies, mijn raad, mijn consulting staat volledig los van de aankoop. Voor de boeking krijg ik commissie, van de leverancier. Want dan werk ik voor de leverancier: de touroperator, de cruise line, de destination management company. Voor het juiste advies krijg ik een fee, van de klant. Want dan werk ik voor de klant. Eerlijk, toch? Als de klant gewoon een ticket wil boeken, dan vragen we uiteraard geen enkele fee. Ook niet als het een ingewikkelde reisweg is met diverse stops. Dan voer ik gewoon uit wat de klant wil, op een zo efficiënt mogelijke manier. En dat is nu juist wat mij zo geloofwaardig maakt bij mijn klanten: ze weten dat ze voor mijn toegevoegde waarde, voor mijn raad moeten betalen. Maar voor mijn uitvoerende diensten betalen ze niet. En weet je: de klanten begrijpen dat. Soms moet je de vergelijking maken met een advocaat of met een dokter: dan snappen ze het meestal direct.”

“Ik ben geen order-taker. Ik ben een goed opgeleide, ervaren reisagent die de wereld heeft gezien, die verschillende talen spreekt en die tot op vandaag de dag de veranderingen en de nieuwigheden in mijn vakgebied op de voet volgt. Wel, ik heb geen schroom om voor deze expertise geld te vragen. Natuurlijk moet ik snel, efficiënt en professioneel werk leveren. De lat ligt, mede door het fee-systeem, natuurlijk hoog. Als je weet dat onze fee structuur begint met een minimumbedrag van 50 euro, dan is het duidelijk dat we kwaliteit moeten leveren. We cannot afford to talk bullshit.”

Beste collega's, wij zaten met open mond en met heel veel bewondering te luisteren naar deze dame. Geen arrogantie, geen cynisme maar pure vakkennis en zelfzekerheid. Stof tot nadenken, want hier zitten volgens ons heel veel waarheden en mogelijkheden in. Ook in de Belgische en Nederlandse markt. De dame wenste anoniem te blijven “want ik heb veel te veel werk om dan ook nog eens vragen van collega's te beantwoorden. Schrijf je artikel maar, daarna moet iedereen voor zichzelf beslissen. We zijn allemaal professionals, toch?”. Waarvan akte.