

Iets over zelfstandige reisagenten, persoonlijke consultants en van huis uit werkende reisadviseurs

01/04/2015 | Door Jan Peeters

De titel van dit artikel overtreedt in lengte alle lay out regels maar zoals je weet zijn regels er om met de voeten getreden te worden. In dit huis toch. Er is immers geen vaste omschrijving voor het "fenomeen" reisagenten-zonder-reiskantoor, die mobiel de klanten vinden, bezoeken en adviseren. De grote vraag: wanneer komt de doorbraak? Ik heb hierop geen antwoord. Wel een mening. En een voorspelling.

Binnen drie jaar zijn er in België minstens 500 reisadviseurs zonder een vast reiskantoor. Voilà. Daarna zal hun aantal geleidelijk groeien tot een 700-tal. Op deze manier zullen deze zelfstandige reisagenten voor een belangrijk deel de vermindering van het aantal klassieke reisagentschappen -dat al enkele jaren bezig is - compenseren. Dit is een oplossing voor vele jonge getalenteerde en oudere ervaren professionals, die hun vak met passie en resultaten uitoefenen, maar die worstelen met hoge investeringsdrempels en stijgende vaste kosten. Voilà.

In België reageren wij vaak conservatief en defensief op nieuwe ontwikkelingen. Het "fenomeen" zelfstandige reisagenten -voor het gemak neem ik even de in Nederland gangbare afkorting ZRA's over - werd te lang afgedaan als "iets dat hier nooit zal werken". "De Belg" zou zijn huis niet openstellen voor een reisadviseur, "De Belg" zou trouw blijven aan zijn reisagent in het reisagentschap.

Ten eerste: "De Belg" bestaat niet. Net zoals "De Vlaming" en "De Antwerpenaar" niet bestaat. Meer en meer zien bedrijven in dat ze dringend moeten rekening houden met de zekerheid dat elke consument uniek is. Dat geldt nog sterker wanneer je een emotioneel belangrijk product als een vakantie verkoopt.

Ten tweede: het "thuisbezoek" is maar een klein - en vaak niet eens noodzakelijk- onderdeel van de aanpak van de ZRA. Het basisprincipe is: de ZRA werkt zonder een winkel, zonder openingsuren, zonder een stenen vaste ruimte. De online en vervolgens mobiele revolutie heeft hier op korte termijn voor ongekende mogelijkheden gezorgd. Toen "het fenomeen" ontstond, was het concept van de ZRA vooral gebaseerd op thuisbezoek, met het beeld "gesprekken rond de salontafel" voor ogen. Vandaag is de ZRA een professional die op alle mogelijke manieren contact heeft en houdt met de klant. Dat heeft de potentiële actieradius van de ZRA's enorm uitgebreid.

Een derde overweging: de succesvolle opmars van de ZRA zou wel eens bij kunnen dragen tot de uiteindelijke redding van het beroep van reisagent of reisadviseur. Of je nu vanuit een kantoor in een winkelstraat werkt of kiest voor een stand-alone positie, de vereisten, de uitdagingen en de skills zijn dezelfde: verkooptalent, vakkennis, inzicht in de wensen en de noden van de klant, marketing skills, en een ambitieuze maar realistische kijk op zaken doen. Als het verdwijnen van jobs in de "klassieke" agentschappen al is het maar voor een deel gecompenseerd wordt door een groei in het segment van ZRA's, is dit uiteindelijk goede zaak voor de sector.

500 ZRA's binnen 3 jaar. Een vier tot vijftal netwerken die actief zullen zijn op de Belgische markt. Wellicht een mix van buitenlanders - Nederlanders maar wellicht ook Duitsers- en enkele lokale initiatieven. Dat is de voorspelling. Zal ze kloppen, binnen drie jaar? Hell, yes.