



**HOTELSCHOOL
THE HAGUE**

Hospitality Business School

**WELKOM
YELLOW CATS**



**HOTELSCHOOL
THE HAGUE**

Hospitality Business School

Stadsbeleving

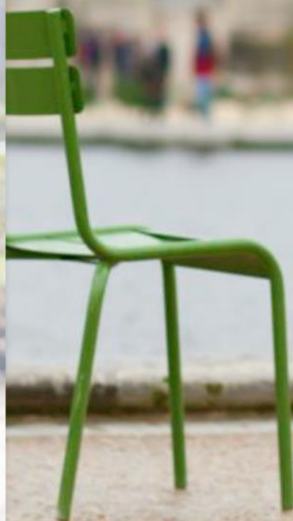
Wat maakt het verschil?

Karoline Wiegerink

Lector City Hospitality & City Marketing

Septemer 2018

Hoe
gastvrij is
uw stad?





Welkom in
de wereld
van
gastvrijheid



GASTVRIJHEID IS
DE KUNST
MENSEN ZICH
OPRECHT
WELKOM LATEN
VOELEN

*Wanneer heb jij je
laatst ergens
oprecht welkom
gevoeld?*



*Wanneer heb jij je
ergens in een stad
(of bestemming)
oprecht welkom
gevoeld?*



Wat vind je van de stadsgastvrijheid in je eigen gemeente?



Gastvrijheidsbeleving van de stad

- Zintuigen
- Emoties
- Herinnering
- Engagement
- Sharing

- Vrienden, fans, ambassadeurs



Gastvrijheid loont!!



tripadvisor®

“satisfied” = 30% WOM

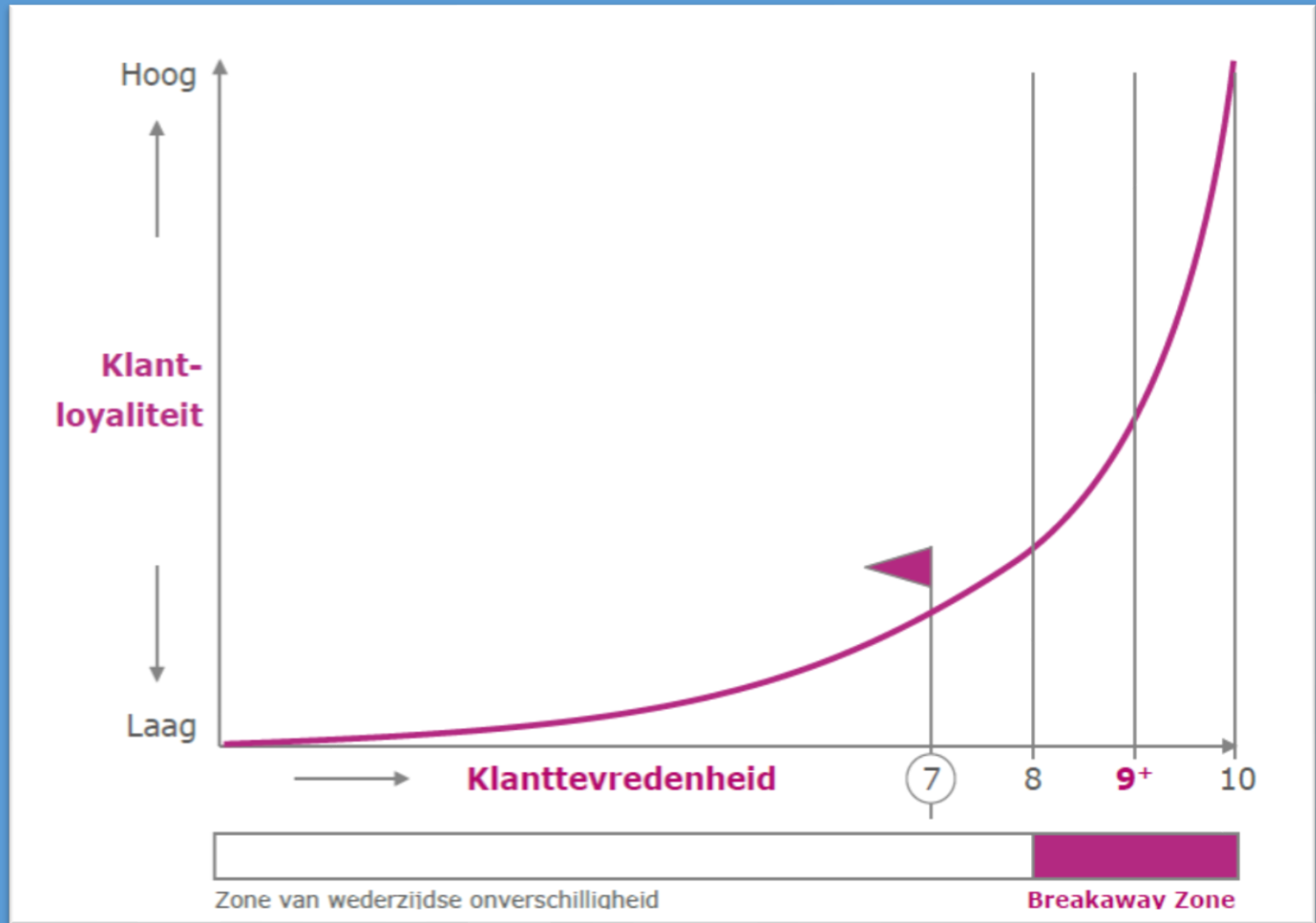
“very satisfied” = 60% WOM

“delightful,” “excellent,” “pleasant,” or “positive” =
75% WOM

“delightful surprise,” “excellent surprise,”
“pleasant surprise,” or “positive surprise” =
97% WOM

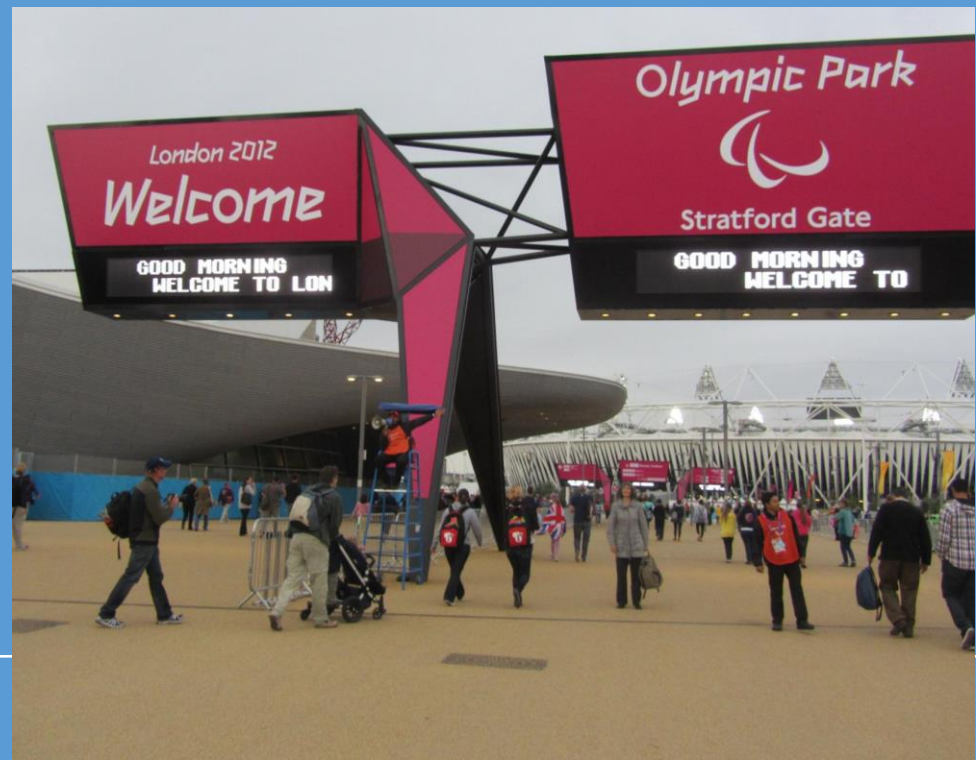


De 9+ organisatie: 9+ beleving blijft in herinnering



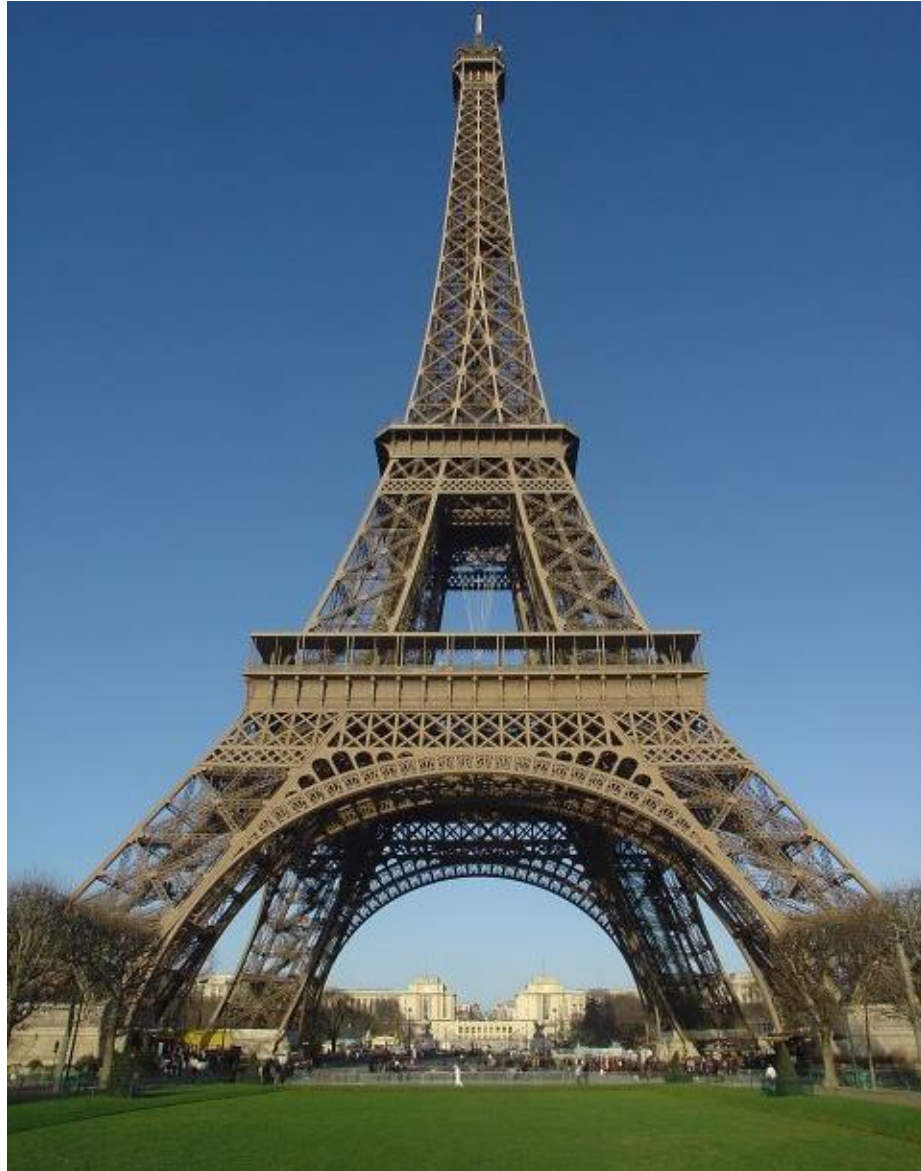
Woow













**BOOK
NOW**

Dinner in the Sky - Brussels





This is a bus stop in Montreal



















← **Diligentia**
Mus. Escher in het Paleis

Museum Bredius
Maags Historisch Museum
Kortrijkshuis

houwburg

→ **Gevangenpoort**
Galerij Prins Willem V
Paleis Noordeinde

→ **Grote Kerk**
Politiebureau
Station HS

→ **Binnenhof**
Stadhuis / Bibliotheek
VVV **i** tourist / Uitburo









DEM DEUTSCHEN VOLKE







www.wifi-amsterdam.nl

Free WiFi Internet - WiFi Amsterdam

We waited
30 min
NO SERVICE









OPEN DAILY
9 AM - 5 PM
RIJKSMUSEUM.NL



Ambassade van Den Haag








Bouwstenen Gastvrije Stad

- Product: landmarks, gebouwen, natuur, recreatie, plekken van ontmoeting
- Gedrag: vriendelijkheid, voorkomendheid, snelheid, attitude, kennis,
- Omgeving: décor, architectuur, ambiance, *kleuren, geuren, geluiden*
- ***En niet iedereen beleeft dit op dezelfde manier!***





*Betekenisvolle
stadsbeleving
creëren*

- Kom binnen en ervaar mij
- Blijf langer en ontdek mij
- Ik begrijp het verhaal – de rode draad
- De plek trekt mij altijd weer aan

- Individu centraal
- Waarde / betekenis vanuit individu beschouwen

Internationale City Trippers



Nationale dagjesbezoeker



Congresbezoeker



Oriëntatie

Weg er naartoe

Verblijf

Afscheid

Herinnering



Hoe krijgen we de stad in beweging?



HOUSE OF HOSPITALITY

The place to co-create a top hospitable city

Veel plezier
in gastvrij
Den Haag
vandaag!

