Jouw sleutel tot nog meer succes

EEN PLAN VOOR HET KLEINSCHALIGE LOGIES VAN DE TOEKOMST

In deze brochure lees je alles over het professionaliseringstraject én kom je te weten hoe je een investeringssubsidie tot 20 000 euro voor jouw logies kunt aanvragen.

"Je opende net de deur
naar nóg meer succes"

“Samen maken we de economie van de vrije tijd”

Door een uniek partnerschap tussen de provincie Limburg, Toerisme Limburg, de Limburgse gemeenten, ondernemers en vele andere actoren zijn de voorbije jaren sterke impulsen aan de Limburgse economie van de vrije tijd gegeven. En met succes. Met meer dan **4 miljoen overnachtingen** is Limburg top of mind voor een dichtbijvakantie. Dit zorgt voor omzet en jobs bij de Limburgse toeristische ondernemers. Van elke **10 mensen** die in **Limburg werken**, werkt er **1 in de toeristische sector**.

De economie van de vrije tijd is anno 2018 een sterk **economisch speerpunt** voor Limburg. De verdere groei hiervan is geen droom maar ligt volgens experts binnen handbereik. Krachtenbundeling en samenwerking tussen overheid en ondernemers is de enige manier om **deze groei** te realiseren.

Met een **coaching- en ondersteuningsprogramma** gaan we samen met jou aan de slag om de **Limburgse kleinschalige logiessector** te versterken en te wapenen voor de toekomst. Geen belerende acties maar wel een traject om samen nieuwe kansen te ontdekken en uit te werken voor een hogere bezetting en voor een **sterkere gasttevredenheid**.

Samen maken we de economie van de vrije tijd. **Want de toekomst is van ons**.

Igor Philtjens
voorzitter Toerisme Limburg vzw
gedeputeerde van Toerisme, Cultuur en Erfgoed

"Een bestemming is geen plaats, maar
een nieuwe manier om dingen te zien"

HENRY MILLER (Amerikaans schrijver)

A **PROFESSIONALISERINGSTRAJECT P. 7**

= het verwerven, verdiepen en verbreden van kennis om je logies te versterken

1. Doorlichting van het logies p. 8
1. Mystery visit p. 8
1. Inspiratiesessies p. 10
1. In-house coaching p. 8
2. Groeiplan p. 9
3. Subsidies tot 7500 euro p. 9

B **INVESTERINGSFONDS P. 15**

= provinciale investeringssubsidie voor aankopen van duurzame goederen of voor investeringen om je gasten nog beter in de watten te leggen

1. Inleveren dossier voor beter comfort of beleving p. 17
2. Beoordeling dossier p. 17
3. Toekenning & investering p. 17

C **LET'S GO! P. 18**

Professionaliseringstraject

Til je logies naar een hoger niveau

Tijdens dit begeleidingstraject word je als logiesuitbater ondersteund om **bewuste en strategische keuzes te maken voor de toekomst**. Het traject bestaat uit drie fasen. De **eerste fase** omvat een doorlichting van het logies, een mystery visit, collectieve inspiratiesessies en in-house coaching.

Op basis van de doorlichting, de mystery visit en de input uit de inspiratiesessies schrijf je samen met je coach een groeiplan, de **tweede fase**. In de **derde fase**, ten slotte, kun je een **subsidie tot 7500 euro** aanvragen voor je logies om met ondersteuning van een expert en/of via een uitvoeringsgerichte actie te werken aan de verbeterpunten uit het groeiplan.

1
Analyse, advies en coaching

2
Groeiplan

3
Subsidie

1. Analyse, advies en coaching

A. Doorlichting van het kleinschalige logies & mystery visit

Samen met de uitbater wordt het management en de infrastructuur doorgelicht aan de hand van een checklist. Op basis van deze informatie wordt een **rapport** opgesteld. Daarnaast komt er een **mystery visit** met een **klantgerichte screening**. Informatie op de website, het eerste contact, boeking, check-in, verblijf, check-out, et cetera worden onder de loep genomen. Ook hiervan wordt een rapport gemaakt **met vaststellingen en verbeterpunten**.

B. Inspiratiesessies

Er vinden **4 inspiratiesessies** plaats in groepen van maximum 15 personen. De sessies gaan over gastvrijheid, rendement en yield management, sales & marketing en foodcost van het ontbijt. Een volledige opleidingsdag loopt van 10 tot 16 uur. Per sessie is één dag voorzien, met uitzondering van de opleiding sales & marketing die 2 dagen duurt. De sessies zijn zeer praktijkgericht met **advies en tips & tricks van sterke trainers**. Meer over de specifieke sessies lees je op p. 10.

C. In-house coaching

Na de doorlichting & mystery visit worden **alle bevindingen individueel besproken**. Bovendien worden de belangrijkste zaken uit de vier inspiratiesessies gespiegeld aan jouw logies om extra inzichten en ideeën op maat te krijgen.

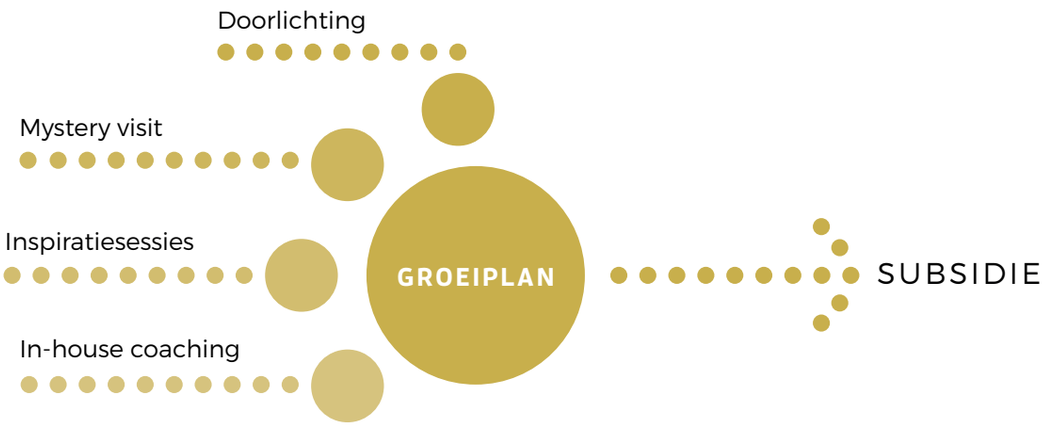
2. Groeiplan

Op basis van de doorlichting, de mystery visit, de inspiratiesessies en de individuele coaching wordt een groeiplan opgesteld. Dit geeft niet alleen een goed beeld van hoe het logies op dat moment werkt, maar werpt ook een blik op de toekomst van je logies. Een **ambitieus plan** voor een **nog beter verblijf** voor je gasten en **meer omzet** voor jou. Het groeiplan is tevens het uitgangspunt om **ondersteuningssubsidies** aan te vragen om de aangehaalde verbeterpunten aan te pakken.

Hiervoor kan ook het **provinciaal investeringsfonds** aangesproken worden, waarover je meer ontdekt op p. 15.

3. Subsidie

Om op basis van het groeiplan het logies te versterken, mag de uitbater **één bedrijfsgerichte actie per jaar** uitvoeren. Hiervoor zijn er twee mogelijkheden: enerzijds een deskundige of expert inzetten voor verder advies op maat. En anderzijds een uitvoeringsgerichte actie opzetten zoals storytelling of fotografie voor je logies. **75% van de kosten worden gesubsidieerd** tot maximum 7500 euro.
De uitvoeringsperiode mag **maximaal 120 kalenderdagen** omvatten.



Zelf deelnemen aan het professionaliseringstraject met je kleinschalige logies? Alle informatie en inschrijven op **www.toerismewerkt.be/professionaliseringstraject**

Inspiratiesessie 1 – gastvrijheid

Van alle gasten die zeggen dat ze “tevreden” zijn, komt slechts 60% terug. Van alle gasten die zeggen dat ze “uiterst tevreden” zijn, komt 95% terug. Dit is ‘**gastvoorkeur**’. Alles start met tevreden gasten, maar een bijzondere ervaring creëer je door iets extra’s, een aangename verrassing aan te bieden waardoor ze beslissen om terug te komen. Wat kun jij doen om je gasten die ervaring te bieden? En vooral: **te zorgen dat ze terugkeren**?

Leerdoelen

› Buiten je comfortzone (klanttevredenheid) treden en aan gastvoorkeur werken
› Positief onderscheiden worden van concullega’s: **meer trouw**, meer (gratis) **mond-tot-mondreclame** en uiteindelijk betere langetermijnresultaten
› Praktische tips om de service van je logies in kaart te brengen en te verbeteren

Programma

› Wat verwachten onze gasten vandaag? Wat is ‘gastvriendelijkheid’ concreet?
› Wat denken gasten over jouw logies?
› Waarom is gastvriendelijkheid zo belangrijk? Wat heb jij eraan?
› ‘WOW’: gewoon een nieuwe trend of meer dan dat?
› De **WOW**-ingrediënten
› Actie: bedenk WOW voor je eigen klanten

Trainer

Kevin Strubbe werkte een tijdlang als **butler voor koning Filip**, als manager van internationale hotels in binnen- en buitenland en hij baatte zijn eigen horecazaken uit. Dertien jaar geleden werd hij zelfstandig trainer en etiquettespecialist, en was hij te gast bij verschillende televisie- en radioprogramma’s. Ook schreef hij al drie boeken rond dit onderwerp: ‘**Etiquette is hip**’, ‘Etiquette in het buitenland’ en ‘Moderne tafeletiquette’ en werkt hij momenteel aan een vierde exemplaar rond dresscode en kledij.

Inspiratiesessie 2
rendement en yield management

In deze tijd van uitgebreide multimedia staat de toerismesector voor een uitdaging. Potentiële gasten vinden **online** alle mogelijke info en tarieven en dus is yield management een absolute noodzaak. Maar wat is het nu precies en hoe werkt het? **Waarom verschillen prijzen** op bepaalde momenten en vooral: hoe gaan we daarmee om in de communicatie naar gasten?

Leerdoelen

› De basis van yield management (periode, tijdstip, koppeling maken naar regionale activiteiten, etc.)
› Een verklaring van de **basisterminologie**
› Communicatie naar klanten

Programma

› Het yield-principe
› Basisterminologie
› **Rekenoefeningen**
› Yield-strategie
› Klantencommunicatie

Trainer

Peter Verheyen startte zijn carrière als receptionist, maar klom binnen tien jaar op tot **hoteldirecteur in Brussel**. Hij richtte ook zijn eigen opleidingsbureau op en groeide uit tot een discrete partner van de meest gerenommeerde hotels in België en Nederland. Peter is vooral **gespecialiseerd in diepgaande veranderingsprocessen** en het praktisch begeleiden van individuen en groepen in persoonlijke ontwikkeling. Dankzij zijn diepgaande kennis en ervaring is hij een gerespecteerde waarde in de Belgische horeca.

Inspiratiesessie 3 – sales & marketing

Met een slimme **marketingstrategie** blijven gasten naar jouw zaak komen. Zorg er dus voor dat je een goed beeld hebt van waar je zaak voor staat en leer denken vanuit het standpunt van je gast: wie is hij en wat wil hij?

Leerdoelen

› De rol van marketing voor jouw zaak: **kritische succesfactoren**, klantenbinding, de 'outside in'-visie, klantenprofielen bepalen en concurrentieanalyse
› Positionering leren ontwikkelen: 3 regels voor een sterke positionering, opstelling ten opzichte van concurrentie, marketingplan opstellen
› **Je eigen zaak promoten**: in welke stappen wordt een campagne ontwikkeld, hoe stel je een goede briefing op voor een ontwerper of bureau, hoe werk je de boodschap en het idee van een communicatieactie uit, welke marketingcommunicatie-instrumenten zijn geschikt voor jouw zaak, etc.
› Nieuwe ideeën vinden voor **marketingcommunicatieacties**: creatieve groepssessie

Trainer

Yvan Deckers heeft jarenlange ervaring in **diverse marketingfuncties**, onder andere als communicatiemanager van Creyf's Interim en de Vlaamse Opera, en als marketing & sales manager van Paratel en Think Media Concepts. Sinds zes jaar is hij **docent marketing** in het volwassenenonderwijs, consultant voor diverse marketingprojecten en actief bestuurder van verschillende non-profitorganisaties. Gedurende vijf jaar was hij tevens **mede-eigenaar van De Caveau**, de brasserie van de Vlaamse Opera in Antwerpen.

Inspiratiesessie 4 – foodcost

Buitenshuis ontbijten wordt steeds populairder, en de gast verwacht dit aanbod in almaar meer horecazaken. Tijdens deze opleiding leer je hoe je dit aanpakt en hoe je **een goed ontbijt samenstelt** voor je gasten, rekening houdend met de foodcost.

Leerdoelen

› Je huidige aanbod bekijken en nagaan wat je kunt verbeteren
› Een uniek en op maat gemaakt ontbijt creëren
› Het verschil kennen tussen **vers en convenience** en hoe je beide kunt gebruiken

Programma

› Ontbijt vandaag (voor de zaak én voor de gast)
› Soorten ontbijt
› Bouwstenen ontbijt
› Ontbijtformules met aandacht voor streekproducten
› **Foodcost**

Trainer

Na zijn studie aan de Hogere Hotelschool in Brussel werkte Danny Dhollander bij **Cordon Bleu in Parijs**, als Senior Food Consultant bij PKHalstead Brussel en als **lesgever bij PIVA**. Na een periode van veel verschillende culinaire verantwoordelijkheden en opdrachten in **Europa, Amerika en Canada** richtte hij samen met Annebel Frank zijn eigen bureau op. Hier delen ze hun passie en kennis van koken.

B

Investeringsfonds

Een beter comfort en beleving voor je gasten

Er zijn **investeringssubsidies** voorzien **voor de aankoop van duurzame goederen (geen herhalingsuitgaven) of investeringen**. De subsidies worden aangereikt om het comfort of de beleving van de gast te verhogen met een **percentage van 50% van de kosten voor comfort** met een maximum van 10 000 euro en een **percentage van 70% van de kosten voor beleving** met een maximum van 20 000 euro.

1
Oproep

2
Beoordeling dossier

3
Toekenning & investering

Comfort naar een nog hoger niveau

Wil je het comfort van je gasten verhogen, dan kun je bijvoorbeeld investeren in **kwalitatieve bad- en toiletgelegenheden** of een hemels **bed** om in weg te dromen. Het brengt het comfort naar een nóg hoger niveau en verhoogt de kans op gastvoorkeur.

Van beleving naar experience

De beleving van gasten verhogen, kan op verschillende manieren: beleving van de streek stimuleren, gastronomie promoten, fysiek en mentaal welbevinden stimuleren, maar ook inspelen op specifieke noden van gezinnen. Een **inspirerend atelier** of uitgeruste keuken voor **workshops**. Begeleide toertochten met een speciaal hiervoor **omgebouwde foodtruck**. Ontspannende **wellnessvoorzieningen**. Het zijn slechts enkele ideeën voor je dossier.

Een investeringssubsidie aanvragen? Zo ga je te werk!

1. Oproep

Twee keer per jaar na de oproep kan je uiterlijk tot 30 april en 30 september je dossier indienen voor een **investeringssubsidie voor de aankoop van duurzame goederen of investeringen** in het kader van comfort of beleving.

Om in aanmerking te komen voor een subsidie moet het project inhoudelijk aan de volgende **voorwaarden** voldoen:

› gericht zijn op de versterking van het **verblijfscomfort** of op de verbetering van de beleving van het verblijf in het kleinschalige logies of op een combinatie van beide
› in het geval van een **belevingsversterkend** investeringsproject passen in een van de vier thema's:
- **streekbeleving**
- **gastronomie/streekproducten/gezonde voeding**
- **fysiek en mentaal welbevinden**
- **gezin**

› uitvoerbaar zijn **binnen een termijn van 1 jaar**
› voldoen aan de vereisten van de omgevingsvergunning als het gaat om investeringswerken waarvoor een **omgevingsvergunning** is vereist
› gedurende een **periode van 5 jaar** na de oplevering van de investeringen de accommodatie verder uit te baten als toeristische verblijfsaccommodatie
› cumulatie met subsidies van Toerisme Vlaanderen is **niet** mogelijk
› verkregen subsidies kunnen **niet** aangewend worden om investeringen van voor de subsidietoekenningsdatum te financieren
› in het lopende kalenderjaar nog geen investeringssubsidie uit het investeringsfonds toegekend gekregen hebben

2. Beoordeling dossier

De ingediende projecten worden door een **jury** beoordeeld op basis van onderstaande criteria:

› mate van inpasbaarheid in de exploitatie
› bijdrage aan de verbetering van verblijfscomfort en beleving
› **vernieuwend** karakter
› te verwachten impact op de bezettingsgraad
› mate van inspelen op toeristische tendensen
› kwaliteitsvolle en **professionele uitwerking** van het project

3. Uitbetaling & investering

Indien de deputatie het ingediende project goedkeurt, wordt er een subsidiepercentage van **50%** toegekend aan een project in het kader van de verbetering van verblijfscomfort met een maximumbedrag van 10 000 euro. Projecten in het kader van de verbetering van de beleving ontvangen een subsidiepercentage van **70%** met een maximumbedrag van 20 000 euro.

Neem deel aan het professionaliseringstraject
Ben je helemaal overtuigd om jouw logies nóg succesvoller te maken? Schrijf je in voor het professionaliseringstraject op **www.toerismewerkt.be/professionaliseringstraject**. Wees op tijd want de plaatsen zijn beperkt!

Dien je investeringsdossier in
Twee keer per jaar na lancering kan je uiterlijk tot 30 april en 30 september je dossier indienen. Alle nuttige informatie voor het opstellen van een fantastisch dossier vind je op **www.toerismewerkt.be/investeringsfonds**

Voor zowel het professionaliseringstraject als het investeringsfonds moet je als aanvrager in het bezit zijn van een **erkenning of vergunning van Toerisme Vlaanderen** voor je kleinschalige logies. Een kleinschalige logies mag maximum 15 kamers en 32 slaapplaatsen hebben.

Altijd geïnspireerd worden door de slimste tips & tricks én helemaal up-to-date blijven met de laatste nieuwigheden in logiesland? Surf naar **www.toerismewerkt.be/kleinschaligelogies** of word lid van onze **besloten Facebook-groep** voor Limburgse logiesuitbaters op **www.facebook.com/groups/kleinschaligelogies**

COLOFON
Uitgave:
De deputatie van de provincieraad van Limburg: Herman Reynders, gouverneur-voorzitter, Frank Smeets, Ludwig Vandenhove, Igor Philtjens, Erik Gerits, Jean-Paul Peuskens, Inge Moors, gedeputeerden en Renata Camps, provinciegriffier
Verantwoordelijke uitgever:
Bruno Bamps, directeur Directie Ondernemen, provincie Limburg,
Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt
Redactie en vormgeving:
Onoff Agency,
Raamstraat 13/bus 2.02, 3500 Hasselt
Oplage:
600
D/2018/5857/02

De bovenvermelde berichten/tekst en bijlagen verbinden de provincie Limburg op geen enkele wijze, tenzij anders werd overeengekomen bij een schriftelijke overeenkomst of tenzij zij later worden bevestigd bij een overeenkomstig de wettelijke voorschriften ondertekende brief. Evenmin kan de provincie Limburg aansprakelijk worden gesteld op grond van de inhoud van deze berichten/tekst en bijlagen.

Toerisme Limburg: 011 30 55 00
Provincie Limburg: 011 23 75 21

LET'S GO!

"De toekomst behoort aan hen die geloven in de schoonheid van hun dromen"

ELEANOR ROOSEVELT (Politica, diplomate en activiste)

Alle informatie op
www.toerismewerkt.be/kleinschaligelogies

provincie Limburg

Limburg
even weg? altijd limburg!