

Verslag Innovatie inspiratie trip Topsail Charters

Topsail Charters (Essex) is een bedrijf dat zichzelf na 32 jaar opnieuw uitvindt door na te denken over hoe ze die uitzonderlijke ervaring kunnen aanbieden waar de toerist van vandaag naar op zoek is. Ze zetten in op het genereren van extra inkomsten tijdens de wintermaanden als seizoensgebonden bedrijf. En denken heel slim na over hoe je, zonder grote communicatiebudgetten, een breed en divers publiek kan aanspreken via sociale media.

- Wanneer je 32 jaar in de business zit, gaat het erom je te herpositioneren en jouw product te **re-branden**. Zo werd de **2 hour afternoon cruise** eenvoudig omgetoverd tot de **2 island adventure**. Alleen al de naam van je product aanpassen aan de ervaring waar jouw bezoeker naar op zoek is, doet wonderen.
- Sinds sociale media activiteiten naar vrouwen gericht worden, zijn de boekingen gestegen van 40 naar 60%: *“Vrouwen gaan sneller over tot daadwerkelijk boeken; mannen zien ons, vinden ons leuk op Facebook, maar boeken niet”*.
- Tijdens de wintermaanden, wanneer mensen minder snel geneigd zijn om een boottocht te maken, zet Topsail Charters samenwerkingen op met andere ondernemers uit de buurt. De boten worden bijvoorbeeld gebruikt als een locatie voor pop-up restaurants. Op deze manier creëert Topsail Charters naambekendheid, bereikt mensen die nog nooit van hen hebben gehoord en genereert inkomsten uit de verkoop van dranken.
- Van oktober tot het einde van het jaar is de communicatie voornamelijk gericht op de verkoop van cadeaubonnen. Het is een gegarandeerd inkomen voor de toekomst.
- Het is essentieel om mensen een geweldige ervaring te bieden. Daarenboven heeft elke persoon andere verwachtingen. Het is dus belangrijker dat medewerkers de juiste vaardigheden hebben om met mensen om te gaan en de juiste verwachtingen te creëren. Aan het begin van elke reis vertellen personeelsleden over de reis en wat de gasten kunnen verwachten. Hoewel ze gebruikmaken van zeilboten, zijn de omstandigheden niet altijd goed om te zeilen. Daarom vertellen ze van tevoren “we gaan 30 minuten met de motor varen en dan een uur zeilen”. Iedereen begrijpt het en niemand gaat teleurgesteld naar huis.
- TripAdvisor is essentieel vanwege de beoordelingen, Instagram is belangrijk voor het creëren van naambekendheid en Facebook leidt tot directe boekingen.
- Topsail Charters heeft ervoor gekozen om de gast centraal in communicatie te zetten. Veel bedrijven vertellen mensen wat ze te bieden hebben, zoals *“we bieden je veel mogelijkheden om ...”, “we bieden een zeiltocht aan”* ... Topsail Charters kiest ervoor om alles te herformuleren naar het perspectief van de gast: *“Je kan kiezen uit vele mogelijkheden”, “Je kan langs de baai varen”* ...
- Sociale media-activiteiten worden overdag zorgvuldig gepland - net voor de koffiepauze in de ochtend, net voor de lunchpauze, tijdens de avond.
- Het bedrijf heeft de luxe dat gasten hen spontaan veel foto's toesturen. Voor alle foto's wordt de fotograaf expliciet om toestemming gevraagd om de foto te gebruiken. Vervolgens worden alle foto's opgeslagen, inclusief naam en contactgegevens van de fotograaf, gesorteerd op datum. Zelfs als je toestemming hebt, gebruikt Topsail Charters de foto alleen op sociale media en nooit in officiële brochures, flyers enz. om te voorkomen dat de personen op de foto geassocieerd worden met de verkoop van Topsail Charters.
- Alle personeelsleden kennen elk product (ook dranken) aan boord, zodat iedereen vragen van gasten kan beantwoorden en het verhaal en de producten kan verkopen.
- Topsail Charters gebruikt zoveel mogelijk lokale producten via lokale leveranciers. Dit zorgt voor een hoge flexibiliteit, lokale leveranciers waar je een goede band mee hebt, kunnen ook snel extra bestellingen leveren. Zowel bier, wijn als appelsap wordt lokaal geproduceerd. Ambitie is om binnen vijf jaar te stoppen met het verkopen van niet-lokale dranken (Coca Cola gaat dan bijv. uit het assortiment). Dit betekent dat mensen niet meer kunnen kiezen, maar met het huidige aanbod van lokale wijnen en bieren, blijkt dit zeer gewaardeerd te worden door de gasten.

