

## OutSight Travel maakt omslag

# ‘We zijn klaar voor de toekomst’

OutSight Travel van Simone Deckers zet flinke stappen. Onlangs nam de verre reizen-specialist WRC Reizen over. Beide merken blijven naast elkaar bestaan, vertelt Deckers. ‘Als je de klant aan je wilt binden voor de lange termijn, dan moet je heel de wereld kunnen aanbieden.’

Door: **Belinda Meijers**

### Waar ligt bij OutSight Travel de focus?

‘We hebben de afgelopen twee jaar een omslag gemaakt naar meer personalisatie en beleving. Dat de klant centraal staat vind ik een wat loos begrip, maar uiteindelijk gaat het er wel om wat de klant wil en meemaakt. Iedereen kan een hotel of een

vlucht boeken, maar het gaat om de toegevoegde waarde die je kunt bieden in het meemaken van iets unieks op een bestemming. Dat gaat om de hele customer journey wat ons betreft; we willen de klant van begin tot eind optimale service bieden. De omslag zit hem met name in de diepgang. Het verre reizen-

aanbod is zo explosief gegroeid, ook qua aanbieders. Als je niet uitkijkt, is straks iedereen hetzelfde. Daarom zijn innovatie en klantbeleving key voor ons. Tegelijkertijd zijn we bezig met schaalvergroting. We zoeken naar nieuwe partijen om mee samen te werken. Dat is noodzakelijk. De behoefte om te reizen blijft altijd

bestaan, maar we zien ook dat de klant anders wil reizen en op een andere manier een land wil ontdekken.’

### Je hebt in juli WRC Reizen overgenomen. Vanwaar deze stap?

‘De overname van WRC Reizen zat al in de pijplijn, maar corona heeft de boel wel versneld. De overname stelt ons in staat om optimaal in te spelen op de veranderingen. WRC Reizen lift mee op bestaande infrastructuur en aanbod van OutSight in werelddelen als Azië en Latijns Amerika.

Andersom profiteert OutSight van het aanbod en de kennis van WRC over Zuid-Europa en diens camper-en cruisereizen. Dankzij de overname zijn we klaar voor de toekomst en kunnen we zowel tijdens als na corona een totaalaanbod aanbieden.’

### Is dat belangrijk, aanbod wereldwijd?

‘We zijn gericht op een unieke en perfecte klantbeleving, en dat moet op elke bestemming zo zijn. Als je de klant aan je wilt binden voor de lange termijn, dan moet je heel de wereld kunnen aanbieden. Je ziet dat door corona de reisbehoefte is veranderd. Ineens is Europa komend anderhalf jaar heel dichtbij. Mensen hebben meer de behoefte om weg te gaan met een camper of kiezen sneller voor een vakantie naar Westers georiënteerde landen. Door de



Simone Deckers.

overname van WRC Reizen kunnen we nu versneld Europa aanbieden en bestemmingen als Portugal, Griekenland en Spanje sneller opschalen.

Het is echt een verandering in de mindset geweest. Het hele team moest omschakelen. We hadden een half jaar geleden echt niet kunnen bedenken dat we autorondreizen in Spanje zouden gaan aanbieden. Maar het is ook leuk, het geeft ons energie.'

### Wat zijn de ambities?

'We willen een grote verre reizen-specialist zijn, waarbij de klant centraal staat. Het is dan wel belangrijk om zowel aan de voor- als aan de achterzijde efficiënt te kunnen werken. Aan de voorkant zijn we heel anders naar producten en bestemmingen gaan kijken. We focussen op experiences. Dan gaat het niet alleen om de dingen die je doet,

maar om het totaalplaatje. Aan de achterkant is het belangrijk om een goed CRM-systeem te hebben, waarmee we de klant persoonlijk kunnen bedienen. Dat hebben we gevonden bij softwareontwikkelaar TravelSpirit, waarmee we al vier jaar samenwerken. Zij bieden eveneens de handige Visual Tool Builder, waarmee we de implementatie compleet hebben gemaakt. Omdat we dankzij TravelSpirit alles zo efficiënt mogelijk aan de achterkant hebben kunnen inrichten, kunnen we aan de voorkant de klant optimaal bedienen. En dat is juist datgene waarmee we bezig willen zijn.'

### Hoe kijk je naar de rest van het jaar?

'Ook in de crisis moet je durven ondernemen. We staan sterk, maar dat moeten we ook

uitstralen richting de klant en richting iedereen. De reisbranche zal vast nog een klap krijgen en naast Tenzing Travel zullen er ook andere partijen gaan omvallen. Aan de andere kant geeft het ook weer lucht en ruimte. Eigenlijk beginnen we allemaal opnieuw. Ons doel is om komend anderhalf jaar te overleven. We zaten echt op een goede lijn, maar dit jaar kunnen we afschrijven. Volgend jaar moeten we ook even doorbijten, maar daarna hoop ik terug te gaan naar de omzetten die we de afgelopen jaren hebben gedraaid. En dat we dan sneller kunnen gaan groeien omdat we nu meer slagkracht hebben.'

'Door de crisis zijn we uitgedaagd om het anders te doen. We moeten opnieuw kijken hoe we het aanpakken en wat de klant wil, en eigenlijk vind ik dat wel een gave uitdaging. We zijn weer een

start-up, maar dan met twintig jaar ervaring. WRC Reizen kunnen we daarbij optellen, met ruim 40 jaar ervaring. Die krachten zijn nu gebundeld en wat mij betreft zijn we nog lang niet klaar.'

• **Wij zien de crisis als een kans. Door samenwerking met TravelSpirit kunnen we diepgaande klant-personalisatie realiseren** •

## Beleef Duitsland en Oostenrijk.

- ✓ **Nieuw:** Center Parcs Duitsland
- ✓ Vakantiehuizen, chalets, appartementen, hotels en karakteristieke overnachtingen
- ✓ Autovakanties voor gezinnen, kunst-, cultuur- en natuurliefhebbers en avonturiers
- ✓ Kort en lang verblijf mogelijk



**Gewoon perfect geregeld.**



**de Jong Intra  
vakanties**