

'Ons reisaanbod onderscheidt zich duidelijk van de grote touroperators'

Griekenlandopmaat.nl en Casita Travel bundelen krachten

Een omzetgroei van meer dan 20%, klanten die stuk voor stuk tevreden zijn en uitbreiding van het productaanbod. Het is het verhaal van Monique Dijkhof en Monique van der Kolk die een jaar geleden hun samenwerking startte, waarin beide dames onder de overkoepelende organisatie 'More and Travel' hun eigen namen blijven voeren; Griekenlandopmaat.nl en Casita Travel.

'Griekenlandopmaat.nl gaat veel dieper dan de reguliere touroperator. Niets is standaard, alle reizen zijn anders. De Peloponnesos, maar dan anders. Onze klanten merken dat de kennis bij vele touroperators te standaard is.' Aan het woord is Monique Dijkhof, onder andere ex-Olympia International. Zij startte twee jaar geleden met www.griekenlandopmaat.nl. Een jaar geleden ging zij op zoek naar een sparring partner. Op hetzelfde moment hoorde Monique van der Kolk van Casita Travel via een contact uit haar netwerk over Griekenlandopmaat.nl. Noem het toeval of niet, maar via via ontmoeten Dijkhof en Van der Kolk elkaar. Beiden werkzaam in Apeldoorn en nog niet wetend



van elkaars bestaan, maar met een identieke gedrevenheid, product en ambitie. 'De uitstraling van Casita Travel leek verrassend veel op die van Griekenlandopmaat.nl', aldus Dijkhof. Tijdens een eerste kennismakingslunch wordt al snel duidelijk dat er meer overeenkomsten zijn dan alleen de voor naam.

Product

Zowel Dijkhof als Van der Kolk barsten van de werkervaring. Dijkhof met vijftien jaar ervaring op het gebied van inkoop, marketing en groups & incentives bij reisorganisaties als de Jong Intra Vakanties, Topic Travel en Olympia International. Van der Kolk heeft ruim acht jaar ervaring als zelfstandig

ondernemster met Casita Travel en daarvoor als Product Manager bij onder andere NBBS Reizen, Oad en TUI. Griekenlandopmaat.nl en Casita Travel zijn kleinschalige reisorganisaties. Van der Kolk is met Casita Travel specialist op het gebied van vakantiehuizen op de Canarische Eilanden, Madeira en op het vasteland van Spanje. Ze stelde zichzelf bij de oprichting van Casita Travel (2002) ten doel om zich te onderscheiden in kwaliteit, flexibiliteit en deskundigheid. Dijkhof wil zich met Griekenlandopmaat.nl neerzetten met een reisaanbod dat zich duidelijk onderscheidt en uitgaat van de reisen van de klant. Kleinschalige, sfeervolle accommodaties, eilandhop- en flydrive-programma's, maatwerkreizen en op en top persoonlijke service werden vaste beloften aan de snel groeiende groep vaste klanten. Inmiddels worden alle producten ook via de Travel Councillors verkocht. Binnenkort zal tevens de Travel Club één van de aanbieders zijn. 'We blijven selectief in ons verkoopkanaal ten einde optimale service te kunnen blijven bieden', aldus Dijkhof.

Liefhebbers

'Veel van onze klanten zijn Griekenland-liefhebbers en houden van georganiseerde vrijheid. Ik kreeg zelfs tijdens de stakingen in Athene aanvragen voor deze stad. Ons type klant informeert zichzelf. Wij laten onze klant met rust. We keken destijds natuurlijk wél wie er in de "gevaarzone" zaten, maar hebben geen enkel telefoontje gehad. We anticiperen snel op alle mogelijke situaties. De klant verneemt alleen de oplossingen, wij ontzorgen', aldus Dijkhof. De 'onrust' in Griekenland heeft weinig invloed gehad op het aantal boekingen. Dijkhof: 'We moeten met z'n allen gewoon doorgaan. De Griekse hoteliers ergerden zich



Monique Dijkhof (links) en Monique van der Kolk.

enorm aan de opstanden. We hebben veel contact met ze en ze vragen zich af waarom hun eigen volk (en de internationale media die het nieuws enorm opblaast) ze dit aandoeft. De Griek is ontzettend gastvrij. Het bewustzijn dat de toerist tevreden moet zijn, begint steeds groter te worden bij de Grieken. Ze lijken een stapje harder te willen gaan lopen en ook in Griekenland zal de kwaliteit winnen van kwantiteit. De accommodatie eigenaar die dat begrijpt zal deze periode positief doorlopen'.

Prijs en kwaliteit

Dijkhof en Van der Kolk willen de andere kant van de bestemming laten zien. 'Een product op maat hoeft niet altijd duur te zijn. Als mensen aangeven € 800 per persoon te hebben, dan gaan wij voor ze kijken. Het heet niet voor niets (griekenland)opmaat.nl. Wij bieden alle airlines vanaf alle bestemmingen, van goedkoop tot de Business Class. Het gaat ons en de klant vooral om de beleving. Wij willen niet snel uit-

breiden, maar juist heel langzaam en gedegen groeien. We hoeven geen honderden accommodaties. Mensen vragen ook wel eens naar eilanden die wij (nog) niet aanbieden en wij doen er dan alles aan om dat te regelen, want aan goede contacten ontbreekt het niet. Andere reisorganisaties gaan toch meer uit van een bestaand aanbod dan vanuit de eerste wens van de klant. Voor een reis puur op maat komen de mensen bij ons. Wij zijn, denk ik, flexibeler. Een berghut in Griekenland? Een combinatie van tien eilanden in drie weken? Alles kan bij ons. Waarom ze het niet zelf uitzoeken via internet? Ze vinden het risico te groot, het is ze teveel werk en bij ons weten ze zeker dat alles goed is geregeld. Wij zijn helemaal niet van de € 399 voor twee weekjes Griekenland, maar voor de kwaliteit en service die wij bieden en de prijs die wij vragen, durf ik te stellen dat de liefhebber bij ons aan het goede adres is...

Arjen Lutgendorff

