



WERKMETHODIEK GILDE DELFT STADSWANDELEN

Gilde Delft afdeling Stadswandelen werkt al jarenlang tot grote tevredenheid met een boekingsmethodiek die eenvoudig over te dragen is aan een andere coördinator van dienst. De coördinator Stadswandelen Delft werkt vanuit huis. Overdracht naar een andere coördinator is eenvoudig doordat alle informatie via Gmail in de cloud is opgeslagen. Gilde Delft werkt met meerdere coördinatoren, omdat dit flexibiliteit en continuïteit verschaft.

Deze methodiek is wellicht ook geschikt voor andere Gildes.

Gilde Delft stelt voor, indien daarvoor belangstelling is, deze en overige vermelde methodieken aan andere Gildes beschikbaar te stellen.

Beschrijving boekingsmethodiek

Gilde Delft heeft een email-adres bij gmail.com.

Bij Gmail worden de opties Gmail, Agenda en Documenten gebruikt.

Aanvragen voor wandelingen komen òf via Gmail binnen (dit kunnen aanvragen zijn die via het aanvraagformulier stadswandeling op onze website worden ingediend, dan wel aanvragen rechtstreeks naar het emailadres), òf telefonisch.

Aanmeldingen worden vervolgens in de agenda van Gmail opgeslagen.

Daarnaast noteert de coördinator de aanmelding ook op een papieren werkformulier, waarop hij/zij eventueel aanvullende informatie voor de wandeling noteert. Tevens wordt een prijsindicatie gegeven.

Met de gemaakte werkformulieren plant de coördinator via telefonisch overleg de gidsen in. Als de aanmelding rond is, wordt alle relevante informatie op een boekingsformulier vermeld, dat via email naar de aanvrager wordt verzonden. De aanvrager heeft dan alle gegevens bij de hand, met o.a. datum, tijdstip, startplaats, naam van de gids en diens 06-nummer. Dezelfde bevestiging gaat ook naar de gids(en) met daarop tevens het 06-nummer van de aanvrager of de persoon die met de rondleiding meegaat.

Vervolgens wordt het boekingsformulier opgeslagen in het archief.

Indien de aanvrager een factuur wenst, kan dit eenvoudig via de Documenten-optie aan de aanvrager verstuurd worden.

Bij overdracht van de coördinatie hoeft de nieuwe coördinator van dienst slechts in te loggen op het Gmail account en kan vervolgens aan de slag.

Hierbij is fysiek contact ook noodzakelijk i.v.m. de overdracht van de mobiele telefoon en (papieren) informatie over lopende zaken. De coördinator die de mobiele telefoon in het bezit heeft is de dienstdoende coördinator.

Groot voordeel van deze methodiek is dat deze niet locatiegebonden is.

Overige werkmethoden

Naast de boekingsmethodiek werkt Gilde Delft ook met wandelstatistieken. Deze kunnen - indien gewenst - tot op zeer gedetailleerd niveau bijgehouden worden. Deze statistieken kunnen gebruikt worden voor evaluatie van status en ontwikkelingen in onze 'markt'. Hiervoor wordt een Excel bestand gebruikt.

Gilde Delft heeft ook Excel-bestanden met o.a. de verschillende soorten wandelingen met een overzicht van de gidsen die de betreffende wandeling kunnen en willen lopen, en de beschikbaarheid van gidsen. In Delft heeft het Gilde verschillende wandelingen. Los nog van de maatwerk wandelingen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Na afloop van een wandeling belt Gilde Delft met enige regelmaat naar de aanvrager om te informeren of de wandeling conform verwachting is verlopen. Eventuele op- of aanmerkingen worden met de betreffende gids gedeeld.