

Iamreservations en Hotelchamp

Vernieuwers van de boekingsbranche

Zonder kun je nauwelijks meer, de grootmachten als Booking.com en Expedia. Hun bereik is enorm en als je niet aangesloten bent, ben je op het wereldwijde web bijna niet meer te vinden. Maar hun werkwijze is allesbehalve netjes en dus ontstaan er steeds meer alternatieven. Zoals de Nederlandse startups HotelChamp en Iamreservations. Hun usp's? *Hand picked* hotels en werken zonder commissie.

Commissies van 15 tot 30 procent per boeking, betalen om 'best deal' te zijn om vervolgens achter alle andere best deals alsnog op pagina 23 te belanden en het achterhouden van contactgegevens van de gasten. Grote reserveringssites zijn inmiddels voor veel hoteliers een noodzakelijk kwaad geworden. Door de prominente plekken die bijvoorbeeld Booking.com en Expedia innemen op de eerste pagina's van Google - en daarmee andere hotelwebsites wegdrücken - is het aansluiten bij zo'n platform vaak nodig om gezien te worden.

Het blijkt dat mensen bij het zoeken naar een hotel beginnen met het zoeken op Google. Vervolgens belanden ze op Booking.com waar ze rond kijken wat er zoal voor ze is. Hotels die interesse opwekken, worden vervolgens weer onderzocht via hun eigen websites. Maar in plaats van dat ze gelijk bij het hotel boeken, gaan ze weer terug naar Booking.com om dit daar te doen. Het zal er deels mee te maken hebben dat Booking.com bedingt te allen tijde de laagste prijs te mogen bieden. Hotels zelf blijven daardoor in de kou staan. Door dit soort bijkomstigheden en de hoge commissies, klaagt de

hotelbranche al een aantal jaren steen en been, maar een alternatief bestond er nog niet. Tot nu, want de laatste tijd worden de hoteliers gehoord en starten ondernemers met alternatieven. Of beter gezegd, aanvullingen, want de tijd dat de branche zonder de reuzen kan, is nog lang niet in zicht, ondanks dat ze langzamerhand ten onder lijken te gaan aan hun eigen succes.

Hand picked hotels

Een van de ondernemers die het allemaal van dichtbij meemaakte en in 2014 voorzichtig begon met een eigen reserveringswebsite, is Claudia van den Berg. Als voormalig manager van een boutique hotel zag ze met eigen ogen hoe de boekingswereld in elkaar steekt. 'De grote sites zijn natuurlijk top of mind, maar de samenwerking met hotels verloopt niet altijd even chique. Het einde is een beetje zoek, maar directe boekingen zijn voor hotels maar moeilijk realiseerbaar. Via Booking.com en andere, kunnen mensen niet in contact komen met de hotels waardoor er regelmatig misverstanden ontstaan.'

En dat moest anders. Na een proefperiode lanceerde Van den Berg afgelopen april



Nienke Bons, salesmanager Carlton Ambassador Hotel over Iamreservations:

'Ik denk dat het voor (toekomstige) gasten best ingewikkeld is om uit het diverse aanbod van heel veel verschillende websites een keuze te maken. Het is ontzettend fijn dat er, naast een aantal grotere aanbieders, langzamerhand ook steeds meer sites komen die een niche markt bedienen en voor de gast vast een selectie maken. We hebben ons aangesloten bij Iamreservations omdat de uitstraling van de site volledig aansluit bij de wijze waarop we ons hotel het liefst presenteren.'

Iamreservations: een boekingsite die zich richt op een niche en alleen de best gewaardeerde en unieke hotels opneemt in haar systeem. Met een modern uiterlijk en vriendelijke benadering. Van den Berg heeft er zelfs voor gekozen om vanaf haar website direct door te linken naar de hotelsites en de mogelijkheid te bieden om in contact te komen met de hotels. 'Ik ben het gaan doen op een manier waarvan ik dacht dat er behoefte aan was. Onze hotels zijn hand picked, ik wil er geen 60 per stad, maar een kleine selectie van de beste en meest innovatieve hotels. Je kunt niet om de grote boekingsites heen, dat hebben ze goed gedaan. Maar ze wekken irritatie op, zijn heel schreeuwerig en niet van deze tijd. Wij

hebben de werking van een grote site - we koppelen met channelmanagers en hanteren alle betaalmethodes - maar ogen als een niche. Het is een heftige markt waarin ik me nu begeef, maar de hoteliers zijn enthousiast. Er is behoefte aan andere spelers.'

Geen commissie

Dat merkt ook Kristian Valk, medeoprichter van Hotelchamp. In iets meer dan een jaar is Hotelchamp uitgegroeid tot een bedrijf met klanten uit meer dan 20 landen en neemt hij circa vier nieuwe mensen per maand aan. Valk en zijn compagnon Kasper Middelkoop komen beiden uit de online wereld en weten wat erbij komt kijken om mensen naar je website te krijgen en ze er te houden. Waar

Edwin van der Meijde, eigenaar Suite Hotel Pincoffs en Stroom, over Iamreservations:

'Wij geloven in een platform als Iamreservations, omdat het de formule van hand picked hotels gebruikt. Voor heel veel hotelbezoekers kan zo'n platform een gidsende functie hebben. Voor kleinschalige, onderscheidende hotels - zeg maar hotels met een ziel - kan dit een kans zijn om op te vallen in de massa. De voorwaarde is natuurlijk dat ze zuiver blijven in hun selectie. Op het moment dat er vervuiling optreedt en er, vaak om commerciële redenen, ook minder toffe plekken in de selectie komen, zal het vertrouwen in de selectie van de site afnemen. Iamreservations is geen vervanger van de grote ota's als Booking.com of Expedia. Hun bereik is fenomenaal. Feitelijk stel je een menu samen met verschillende manieren om gasten aan te trekken. Ik denk dat Iamreservations voor de Nederlandse markt een aanwinst is. Omdat ze net zijn begonnen is de impact nog klein, maar ik verwacht dat ze vleugels krijgen. Het concept en de presentatie kloppen wat mij betreft.'

Van den Berg geen vertrouwen heeft in directe boekingen, zet Valk daar juist op in. 'Wat Hotelchamp in wezen doet, is de bezoeker op de website houden en overhalen om direct te boeken. We zijn van mening dat de balans in directe en indirecte boekingen zoek is en willen die herstellen. Hoteliers zijn zo ontzettend veel geld kwijt aan commissies! Natuurlijk is het bereik van met name reserveringsgiganten als Expedia ontzettend groot - Booking.com is de grootste klant van Google - maar je hebt als hotelier geen persoonlijk contact meer met je gasten en dat is juist waar de branche over gaat: gastvrijheid. Wij bieden software die de bezoeker via de acties op de website analyseert en daarop inspringt met persoonlijke tips en aanbiedingen.'

Het klinkt allemaal wat cryptisch, maar een voorbeeld verduidelijkt. Als iemand zoekt op twee volwassenen en twee kinderen, weet je dat diegene zoekt voor een gezin. Dan kun je een bericht tonen dat wijst op je grote familiekamers. Valk: 'Daarbij wordt de site in de gaten gehouden door onze specialisten.'

Reserveringssystemen



Ric van Holthe tot Echten, commercial manager Hotel Casa Amsterdam over Hotelchamp:

'De reserveringsbranche is supercomplex. Hotels zijn van origine geen specialisten op dit vakgebied, alhoewel we nu bezig zijn met een inhaalslag. Grote spelers hebben er wel voor gezorgd dat gasten vanuit de gehele wereld hotels kunnen vinden en boeken. Ze moeten dus absoluut blijven, maar de balans moet wat gezonder worden zodat hotels de baas blijven over hun eigen product. Ik ben met Hotelchamp in zee gegaan omdat zij met een oplossing komen voor dat probleem, die dominantie. De voordelen van Hotelchamp zijn dat ze niet alleen hun tooling aanbieden, maar ook echt samen met ons kijken naar wat werkt en wat niet. Je krijgt dus niet een hapklaar product, maar het wordt volledig gecustomized naar onze wensen.'

We brengen zo de kennis die Expedia en dergelijke ook hebben naar de individuele hotelier.'

Sommigen verklaren Valk voor gek dat hij geen commissie vraagt, helemaal nu het bedrijf zo succesvol blijkt. 'Maar dan ga ik juist datgene doen waardoor ik met Hotelchamp ben begonnen. Dan ben ik niet bezig met het herstellen van de balans', verduidelijkt Valk. 'We vragen een maandelijks bedrag waar je de software (plus het instellen daarvan) krijgt en onbeperkt advies van onze adviseurs. Ons streven is dat de hotelier ons per maand minimaal drie keer moet kunnen terugverdienen.'

De startup haalde eerder dit jaar €1,75 miljoen op bij investeerders. De technologie van Hotelchamp wordt inmiddels gebruikt door hotels verspreid over heel de wereld. Daar zitten enkele grote ketens en bekende namen bij, zoals het Pallazzo Versace in Dubai, het Baros luxury Maladiven Resort, Amber Hotels in Duitsland en Bilderberg Hotels, StayOkay en WestCord Hotels in Nederland.

Zowel Van den Berg als Valk blijken met hun startup een markt aan te boren waarin behoefte was aan vernieuwing. Van den Berg zet in op niche, Valk op directe boekingen. Niet als vervanging van de bekende namen, maar als aanvulling. Alles om de reserveringsmarkt gezonder te krijgen, met de hotelier in het achterhoofd. **MI**

HORECA

EFFICIËNT WERKEN
EN KWALITEIT
VERBETEREN

EIJSINK AFREKENSYSTEMEN

Eijsink weet wat telt: tijdswaarde, afstakende service en oplossingen op maat. Deze afrekenstrategie is breed: alles van kasloos en personeelsplanning tot bar-restaurantmanagement en zelfs ontbrups. Zo hebben we altijd de oplossing voor jouw bedrijf!

Eijsync Personeelsplanner Overzicht en rendementsverhoging

Een optimale personeelsplanning maken kan een enorme puzzel zijn. Met de Eijsync Personeelsplanner is dat verleden tijd! Snel, eenvoudig en zorgvuldig: ontdekt ook de voordelen van de meest gebruiksvriendelijke planner op de markt! De basis van de software is een drag-en-drop-systeem. Door te plannen aan de hand van ingestelde budgetten, zie je direct hoe een huidige planning daarop aansluit en wat de invloed van een extra dienst is op het personeelsdossier. Kortom, met de Eijsync Personeelsplanner zorg je altijd voor een optimale bezetting!



Parlities van de Dure, algemeen bekende WITZ:

'De toegevoegde waarde van de Eijsync Personeelsplanner is dat je alles met één druk op de knop kunt regelen. Het is erg overzichtelijk, een echt alles-in-één-pakket.'



WWW.EIJSINK.NL
074 250 55 00

WEET WAT TELT!

HENGELD AMSTERDAM BREDA DEN HAAG EMMELOORD