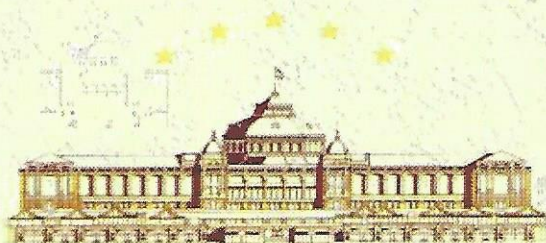


Welkom ***** Welcome



SPEIGELBERGER
KURHAUS HOTEL

Den Haag / Scheveningen - Holland

Adres: Gevers Deynootplein 30

Postbus: 80654, 2508 GR Den Haag

On line een hotelkamer reserveren

Een hotel zoeken vanuit je luie stoel, dat is een van de gemakken die het Internet biedt. Wachten op telefonisch bestelde folders is niet meer nodig. Hotels kunnen snel met elkaar worden vergeleken en als de keuze eenmaal is gemaakt, kan er on line worden gereserveerd. Maar is er wel voldoende keuze en bieden de hotelsites wel voldoende informatie? Neemt de hotelbranche deze nieuwe mogelijkheden zelf wel voldoende serieus?

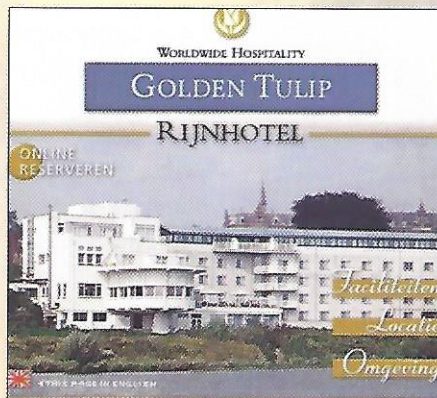
Wie op zoek gaat naar een hotel zal in de meeste gevallen beginnen met het intypen van een aantal zoekcriteria bij een zoekmachine. Al snel blijkt dan dat het aanbod van Nederlandse hotels op Internet nog vrij beperkt is. Via een zoekmachine kan de Internetgebruiker uitkomen bij sites als Hotelnet (www.hotelnet.nl) en Hotel Contact (www.hotelcontact.nl). Beide sites hebben als doel het voor de consument eenvoudiger te maken om aan de hand van een aantal criteria het gewenste hotel te vinden. De informatie die op deze sites wordt geboden, is in een uniforme stijl weergegeven.

Een nadeel van Hotelnet is dat de gegevens over de meeste hotels erg summier zijn. Van sommige hotels zijn alleen adresgegevens beschikbaar en hier en daar ontbreekt zelfs

een foto. Heeft het betreffende hotel zelf een site, dan wordt daar geen link naar gelegd. Dat is jammer, omdat de consument hierdoor aanvullende informatie mist die er eigenlijk wel is. De reden wordt duidelijk door een kijkje in het source-code reserveringsformulier. Alle reserveringen komen rechtstreeks bij Hotelnet binnen en niet bij het hotel zelf. Wordt er via de site van een hotel zelf gereserveerd, dan loopt Hotelnet dus haar toeslag mis. Hotel Contact is een orga-

nisatie die beschikt over een eigen kamer-voorraad in een groot aantal Nederlandse hotels. De site is een reserveringsservice voor zakelijke overnachtingen en bijeenkomsten in meer dan 400 Nederlandse hotels en ver-

gaderaccommodaties. Wie de site wil gebruiken om te reserveren dient te beschikken over een Hotelpas. Naast kortingen op reserveringen, krijgt de gebruiker bij een geplaatste reservering meteen een reserveringsnummer op zijn scherm.





Stijgende belangstelling

Hotels hebben veel belang bij een kwalitatief goede site. Vanwege het rechtstreekse contact met de klant dat op deze manier mogelijk is, maar ook om hotelbezoekers goedkoper uit te laten zijn. Extra kosten, zoals een reisbureau die in rekening brengt voor bemiddeling, vallen weg.

Heeft een klant de site van een hotel gevonden, dan moet de presentatie en de geboden informatie wel toereikend zijn. Het Rijnhotel in Arnhem (www.rijnhotel.nl), onderdeel van de Golden Tulip-keten, laat met haar tien webpagina's zien dat deze doelstelling eenvoudig te realiseren is. De site geeft in zowel het Nederlands als het Engels heel helder weer wat het hotel te bieden heeft. De navigatiestructuur is overzichtelijk en de aanwezige foto's illustreren in voldoende mate welke

sfeer en faciliteiten de hotelgasten in dit hotel kunnen verwachten. Daarnaast is er het één en ander te vinden over de omgeving.

'We zien een duidelijke stijging van het aantal bezoekers van onze site', aldus Giel Polman, adjunct-directeur van het Rijnhotel. 'We zijn medio 1998 met deze site van start gegaan om in te spelen op de wensen van de klant.' Naast de nodige e-mails en telefoontjes die de site weet te genereren, bedraagt het aantal on line reserveringen op het moment zo'n twee per week. Polman heeft goede verwachtingen dat dit aantal op korte termijn stijgt. 'Wij, maar ook de consument, moeten nog even wennen aan deze nieuwe mogelijkheden.' Polman zegt de site zoveel mogelijk te promoten door het adres te vermelden in gedrukt promotiemateriaal. 'En het is prettig als we mensen ook telefonisch kunnen verwijzen

naar de informatie die wij op onze site bieden.' Daarnaast bespaart het hotel natuurlijk ook de nodige kosten omdat er minder foldermateriaal hoeft te worden gestuurd.

Bezien we de statistieken van de website van de Bilderberg-hotelketen dan is ook hier de stijgende belangstelling zeer goed waarneembaar. Momenteel bezoeken dagelijks circa 200 Internetgebruikers de site.

Presentatie

De site van Hotel 't Kruisselt in De Lutte (Overijssel) mag als voorbeeld worden genoemd van een krachtige presentatie waarbij aan informatie en vormgeving alle aandacht is besteed. Aangenaam kleurgebruik, een prettige navigatiestructuur met frames, fraaie buttons en goed gekozen foto's, nodigen uit om de site zorgvuldig te bekijken. Het zal zijn doel niet missen. Toch heeft Francois Westerberg, directeur van Hotel 't Kruisselt, geen hoge verwachtingen. 'We zijn nu ongeveer een jaar on line met deze site. Eigenlijk vooral omdat je er tegenwoordig niet omheen kunt', aldus Westerberg. 'Ik verwacht niet dat hierdoor de omzet stijgt, of dat de site een bijdrage zal leveren aan het reserveringsgemak voor onze klanten.' Reserveringen komen slechts mondjesmaat binnen en het aantal hits bedraagt ongeveer vijftien per dag. Westerberg wijt dit vooral aan, wat hij noemt, de enorme achterstand die er in Nederland is wanneer het gaat om toepassing van nieuwe technologieën.

De site van het beroemde Kurhaus-hotel in Scheveningen lijkt gedoemd om als geen andere site duidelijk te maken dat men wel op het Internet aanwezig wil zijn, maar er niet teveel tijd en moeite in wil investeren. De presentatie van dit chique hotel is bedroevend slecht. Wie op de homepage binnenkomt, zal tevergeefs de vlag aanklikken om naar het gewenste taalgedeelte te navigeren. Alleen de tekstlink werkt namelijk. Daarna volgt een index van vijftien keuzes, gecentreerd weergegeven in veel te grote letters. Wie toch nog de lust heeft om uit de veel te lange regels een keuze te maken, komt terecht op saai pagina's met grote lappen tekst, die niemand zal willen lezen. De pagina's zijn gemaakt met Microsoft FrontPage 2.0. Met zo'n gebruikersvriendelijk pakket waren toch betere resultaten mogelijk geweest.

Laurens van Aggelen