

## Retailagenda Poster Zoetermeer

### Verwachtingen

- Meer horen over diversiteit in gastvrijheid & praktijk voorbeelden.
  - Wat betekent gastvrijheid voor de beroepen? Welke competentie profielen hebben de mensen die werken aan de gastvrijheid.
  - Hoe krijgen we voor elkaar dat alle ondernemers gastvrijheid belangrijk vinden.
  - Wat moet er nog toegevoegd worden naast een prettige sfeer om een stad nog gastvrijer te krijgen.
- Wat past er bij de identiteit van het gebied. Wat zijn de verschillende visies op gastvrijheid?
- Welke aspecten horen bij gastvrijheid?
  - Op zoek naar inspiratie.
  - Hoe zit het met de ambulante handel?
  - Hoe zit de taakverdeling bij gastvrijheid?
- Wie is eigenaar van gastvrijheid in de binnensteden?
- Hoe zien ondernemers gastvrijheid?
  - Hoe creëren ondernemers de identiteit van Zoetermeer?
  - Tegen welke problemen loop je aan?
  - Hoe kan gastvrijheid het verblijfsklimaat verbeteren?

### Case Zoetermeer

**Doelstelling: de 3 verschillende gebieden met elkaar te verbinden om als een naar buiten te treden op het gebied van gastvrijheid.**

Het begint met het creëren van draagvlak. Zoetermeer bestaat uit het Stadshart, Dorpstraat en Woonhart. Deze harten kunnen met elkaar verbonden worden als ze allemaal op dezelfde manier gaan denken. Door een kick-off, workshops en trainingen worden de stakeholders bekend met de verschillende aspecten van gastvrijheid en het belang hiervan. Ondernemers reageren vaak met: "Ik ben toch al gastvrij?". Maar toch worden ze na een kick-off enthousiast.

In de dorpsstraat zijn ze alle ondernemers langsgegaan. Slechts 5,5 van de 125 ondernemers zijn negatief. Ook de grote merken, zoals Hema en Zeeman werken mee aan het traject. Veel ondernemers zijn al vaak benaderd om de binnenstad te verbeteren. Ze zijn de onderzoeken zat en willen niet meer horen wat ze moeten doen. In Zoetermeer hebben de mannen van Talk of the Town laten zien dat ze echt gaan DOEN. Dit motiveerde veel ondernemers. Het is handig als de activator in het gebied uit de omgeving komt.

### Wat wil je met gastvrijheid bereiken en op welke manier?

- Welkom voelen
- De basis op orde: Schoon en veilig.
- Trots uitstralen
- Ambassadeurs die positieve boodschappen naar andere communiceren.
- Sociale meerwaarde creëren.
- Geborgenheid
- Bereikbaarheid
- Positieve totaal ervaring.
- Samenhang stakeholders zijn van belang.
- Gastvrijheid verhogen, bijvoorbeeld door cadeaus weg te geven uit de omgeving.
- Ambtenaren moeten luisteren naar de mensen op de straat.
- Niet alleen de stad, maar ook de inwoners moeten trots zijn op hun stad.
- De inwoners als ambassadeurs.
- Scheid inwoners van externe bezoekers.
- De ondernemers moeten elkaar leren kennen.
- Klant moet met een goed en verrast gevoel weggaan.
- De ondernemers moeten kennis hebben van wat de stad te bieden heeft, doorverwijzen naar andere winkels.

