

## PATCHWORK

Tekst: Pascal Willems



## ARDENNES-ETAPE *Happy ...!*

“Que du bonheur!”. De slogan van Ardenne-Etape belooft niet minder dan puur geluk. De nummer 1 van de vakantieverblijvenverhuur in de Belgische Ardennen biedt ‘onvergetelijke’ verblijven aan in gîtes van hoge kwaliteit die op basis van strenge criteria werden geselecteerd. In 2014 kunnen er op het web meer dan 1400 - sommige zelfs in 3D - worden bekeken en gereserveerd. Daarvan ligt zowat de helft in Belgisch Luxemburg.

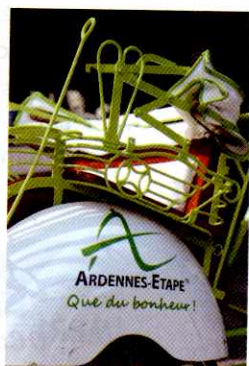


### Ardens bedrijf en website

Vandaag werken zomaar eventjes vijftig mensen, grotendeels Ardenners, bij het in 2001 opgerichte Ardennes-Etape. Internet is de ruggengraat van het bedrijf. Daarom startte het zijn eerste website al in 2002. Toen verwerkten marktleaders hun reservaties nog op papier, maar internet lag voor de hand vanwege flexibiliteit, de snelle updates, lagere exploitatiekosten en een verdubbeld groeipotentieel. De continu evoluerende viertalige site is het kloppend hart van Ardennes-Etape en benut alle mogelijke webfunctionaliteiten. De derde versie dateert uit 2012. In 2009 stonden al meer dan 1000 logeeradressen online, voorzien van een zoekmachine die alle nodige info geeft om op een doordachte wijze een toekomstige vakantiewoning te kunnen kiezen.

### De modellering in 3D

In 2013 zette Ardennes-Etape een volgende vernieuwende stap met 3D-modellering van de vakantiewoningen. Kwestie van de vakantieganger nog meer te behagen, volledig transparant te zijn en vooral respect te tonen aan de klant. Deze service biedt een gedetailleerde kijk op de vele verhuurbare vakantiewoningen. Dat gaat in drie stappen: de selectie van de prioritaire huizen door de Facebookgemeenschap van Ardennes-Etape, de opmetingen op het terrein en tot slot de virtuele bouw van de gites. Het was heus monnikenwerk, maar zo kunnen bijvoorbeeld kinderen thuis hun kamer al kiezen. Dat scheelt weer een halfuur gekissebis ter plaatse.



### Een uitgebreid en gevarieerd aanbod

Het uitgebreide aanbod van Ardennes-Etape omvat ook tientallen chalets, cottages, kastelen, luxe villa's ... Een meertalig contactcentrum is zeven dagen op zeven open. Op de site staan niet minder dan 2000 activiteiten vermeld en er is een gids beschikbaar met kortingen voor meer dan 120 daarvan. In de ruime keuze van verblijfsadressen voor iedereen heeft 1 op 8 een zwembad, is er in 2 op 5 wellnessinfrastructuur ingericht en zijn in de helft honden toegelaten. De Ardennen zijn voor veel mensen een favoriete bestemming. Daarom reserveren zowel gezinnen als vriendengroepjes of stellen via Ardennes-Etape. In de praktijk komt de helft van de verhuringen bij Ardennes-Etape van gezinnen met kinderen.

### Een zeer hoge tevredenheidsscore

Sinds iets meer dan twee jaar vraagt Ardennes-Etape alle vakantiegangers om een tevredenheidsenquête in te vullen. De respons ligt al op een aardige 60% en de tevredenheidsscore bedraagt zomaar eventjes 97%. Dat is een bijna foutloos parcours, waaruit blijkt dat de klanten de professionele begeleiding bij elke stap van hun huur hard waarderen. De site bevat een massa informatie over de attracties en activiteiten. Dat zijn kostbare elementen om een toekomstig verblijf in de Ardennen voor te bereiden en er een succes van te maken. De eenvoudige reserveringsprocedure wordt afgehandeld in enkele stapjes, gevolgd door een bevestigingsmail met praktische info voor de klant.

### De Ardense belevenis

De promotiecampagnes van "Ardennes-Etape" zijn origineel, met toffe mascottes, een jaarlijkse heruitgave van de Gids Ardennes-Pass, parkeerschijven die achter ruitenwissers worden geschoven, reusachtige affiches in Antwerpen en Rotterdam die daarna tot poef kunnen gerecycleerd worden ... en de Ardense belevenis. Zo stelde Ardennes-Etape vorige zomer een riksjarondrit in de stad voor, alsook een bijzondere herinneringsfoto, verschijnen op een reuzenscherm en gratis skypen met het thuisfront vanuit het stadscentrum. Dat kon bijvoorbeeld in La Roche-en-Ardenne van 24 tot 31 juli 2014. Dit bewijst dat een Ardennenverblijf heel goed kan samengaan met technologie, service en tastbare herinneringen. In feite het credo van Ardennes-Etape.

#### ARDENNES-ETAPE

Ster, 3b - B-4970 Stavelot  
+32 (0)80 29 24 00  
info@ardennes-etape.be  
[www.ardennes-etape.be](http://www.ardennes-etape.be)