VASTGOED JOURNAAL

Complexe parkeerflows digitaliseren voor meer omzet en een betere klantervaring

08-06-2022 16:26

Hoe geef je gasten de beste parkeerervaring wanneer je te maken hebt met diverse complexe parkeerflows? Hotel Casa ondervond hoe makkelijk dit is door samen met ParkBee de parkeerprocessen te digitaliseren. “Onze verschillende parkeerflows sloten niet aan op ons boekingssysteem, maar door ParkBee hebben we hier nu geen omkijken meer naar.”

Hotel Casa werd eind jaren vijftig door vier studenten opgericht met als doel de woningnood onder studenten op te lossen. Zo werd Hotel Casa een stichting die de dure woonlasten van studenten verlicht, door deze te compenseren met de opbrengsten die Hotel Casa haalt uit de verhuur aan hotelgasten. Het hybride concept voorziet studenten op deze wijze al 65 jaar van betaalbare huisvesting.

Parkeren stond voor Hotel Casa niet hoog op de prioriteitenlijst. Marco Peeters, Operations Manager van Hotel Casa vertelt: “De extra inkomsten uit de parkeergarage waren natuurlijk mooi meegenomen, maar we hadden hier geen uitgebreide strategie voor. De parkeergarage zagen we gewoon als een etage onder het hotel. Het is niet onze core business, terwijl het uiteindelijk wel heel belangrijk is voor de klantervaring van onze gasten. We hadden niet verwacht dat het zowel extra inkomsten, maar ook verlichting van werkdruk op onze receptie zou opleveren.”

Complexe parkeerflows digitaliseren

“Door ons hybride concept rekenen we met verschillende parkeertarieven en hebben we een aantal verschillende customer journeys die veel druk leggen op onze front desk. Bijvoorbeeld wanneer wij een conferentieruimte verhuren aan zakelijke gasten die rond vier uur de parkeergarage uit willen rijden, terwijl we tegelijkertijd hotelgasten verwelkomen.

Daarnaast verstrekken we ook parkeerplekken aan familieleden van studenten en zijn er groepen en individuen die apart afrekenen, maar ook bedrijven die op rekening betalen. Hierdoor hebben wij te maken met tot wel acht verschillende complexe parkeerflows, met hun eigen regels en uitzonderingen.

Dit proces was voor ons lastig te digitaliseren, ook kregen we het niet gemakkelijk aangesloten op ons boekingssysteem. Voor onze gasten vervelend om te moeten wachten en ook voor onze front desk was het nadelig om hotelgasten en parkeerders tegelijkertijd te moeten helpen.

Samen met ParkBee hebben we nu ongeveer de helft van onze parkeerprocessen gedigitaliseerd en zijn we bezig de overige parkeerflows beter in te richten. Onze samenwerking met ParkBee begon met het beschikbaar stellen van tien parkeerplekken. We bieden nu al veertig plekken aan via ParkBee, bijna de helft van de totaal 95 beschikbare parkeerplekken. Nu net na de Covid-periode is er een enorm toename in het gebruik van de parkeergarage. We zien dat het gedeelte dat via ParkBee binnenkomt onze omzet positief beïnvloedt.

Gasten krijgen een code, zijn gegarandeerd van een parkeerplek en kunnen zelf in- en uitrijden zonder hiermee naar de frontdesk te hoeven. Dat is een winst voor onze gasten én onze front desk.

Direct reserveren via widget van ParkBee

Het laatste wat we nu met ParkBee ontwikkeld hebben is een widget, -een koppeling op onze website met het systeem van ParkBee-, waarmee hotelgasten direct een parkeerplek reserveren via ParkBee wanneer zij een

hotelkamer boeken. Voorheen konden gasten dit wel bij ons aangeven, maar dat moest los genoteerd worden. Door digitalisering van parkeerflows hebben wij hier geen omkijken meer naar. Gasten krijgen een code, zijn gegarandeerd van een parkeerplek en kunnen zelf in- en uitrijden zonder hiermee naar de frontdesk te hoeven. Dat is een winst voor onze gasten én de front desk.

Ik denk dat hotels onderschatten hoeveel omzet en gemak je haalt uit een samenwerking met een techbedrijf zoals ParkBee dat gespecialiseerd is in parkeren. Aan de andere kant denk ik dat wij ParkBee ook helpen doordat we toch nét anders zijn dan andere hotels. Voornamelijk door de gekke uitzonderingen en regels van de verschillende parkeerflows. Parkeren is in de hotelbusiness vaak een ondergeschoven kindje, terwijl het zeker loont hier meer aandacht aan te geven. Dat zien we ook terug in de bezettingsgraad. Mensen die een parkeerapp gebruiken boeken nu makkelijker bij ons. We zien dat de garage voller staat, maar de pilot is te kort geleden gestart om te zien waar de groei precies vandaan komt. Dat hopen we over een aantal maanden te kunnen evalueren."

Redactie