

Teams uit de reisbranche treden in deze rubriek voor het voetlicht. Salesafdelingen, collega's van een reisbureau of elders in het vak werkzame mensen gaan aan de hand van uiteenlopende vragen met de billen bloot. Ditmaal hebben we een gesprek met



Yvonne Huizinga
Directeur / eigenaar
15 jaar in dienst



Hans Venhuizen
Officemanager
11 jaar in dienst



Saskia Poorter
Cruisespecialist
15 jaar in dienst



Helga van der Errelen
Cruisespecialist
11 jaar in dienst



Denise Hermet
Cruisespecialist
6 maanden in dienst



Kate Hoeffnagel
Cruisespecialist
2,5 maand in dienst



Loren Hendriks
Cruisespecialist / Sales & Marketing
3 jaar in dienst



Huishond Ben

AMCA: STERK EN FLEXIBEL IN CRUISEVERKOOOP

Teams uit de reisbranche treden in deze rubriek voor het voetlicht. Salesafdelingen, collega's van een reisbureau of elders in het vak werkzame mensen gaan aan de hand van uiteenlopende vragen met de billen bloot. Ditmaal hebben we een gesprek met AMCA in Den Haag, dat op de Nederlandse markt actief is met Royal Caribbean International, Celebrity Cruises en Azamara Club Cruises.

AMCA ging in 1992 van start en staat officieel voor American Cruise Agent. Het bedrijf is de Nederlandse vertegenwoordiger van Royal Caribbean International, Celebrity Cruises en Azamara Club Cruises, met in totaal 33 schepen. AMCA verzorgt ook incentive reizen voor verschillende grote bedrijven. Op het knusse kantoor werken zeven collega's intensief samen om de Nederlandse reisagent ondersteuning te bieden bij het verkopen van cruises.

Wat is nou de kwaliteit van AMCA?

Hans Venhuizen: 'Ik werk hier nu al 11 jaar en heb het nog steeds erg naar mijn zin. Cruises zijn leuk om te verkopen en we doen dat vanuit een kleinschalig bedrijf met korte lijnen. Dat werkt uitstekend, zowel onderling als naar de reisagent toe.'

Saskia Poorter vult aan: 'Voordat ik hier kwam werken zat ik op een reisbureau. Nu zit ik aan de 'touroperatorkant' en kan door die ervaring goed aanvoelen wat een reisagent nodig heeft om succesvol cruises aan de man te brengen. Ik heb de groei meegemaakt van AMCA als bedrijf en van cruises als product. We zijn gegroeid naar 7 collega's, die allemaal erg allround zijn. Dat heeft als voordeel dat we feitelijk geen wachttijden hebben aan de telefoon, iedereen kan alles!'

Loren Hendriks bevestigt die kwaliteit: 'Het team is heel erg op elkaar ingespeeld en we vormen een bijzonder prettige mix van jarenlange ervaring en nieuw talent.'

Yvonne Huizinga: 'We doen ons ook niet beter voor dan we zijn. We gaan er met z'n allen voor en hebben de vrijheid om veel eigen beslissingen te nemen.'

Wat is er zo leuk aan het verkopen van cruises?

Loren Hendriks: Ik heb vroeger jarenlang gewerkt aan boord van cruiseschepen bij de front-office en op Personeelszaken. Daardoor ken ik het product van buiten. Als je weet wat er allemaal achter de schermen gebeurt om een cruise perfect te laten verlopen, dan biedt dat toch voordelen bij de adviezen aan de reisagent.

Yvonne Huizinga: 'Het is een mooi product en de verkoop neemt de laatste jaren een echte vlucht. De prijzen staan onder druk, dat wel, maar dat maakt cruisen voor een groeiende groep consumenten steeds aantrekkelijker. Wij vertegenwoordigen drie verschillende rederijen, met elk hun eigen voordelen. Er is voor elke klant wel een match te vinden.'

Hans Venhuizen: 'Het is daarom ook zo leuk om cruiseschepen aan reisagenten te laten zien. Het begeleiden van studiereizen is erg leuk. Bij veel consumenten maar ook reisagenten leeft nog het beeld dat cruisen alleen voor rijke mensen is of 'voor als je je eigen tanden niet meer hebt'. Aan ons dan de nobele taak om op zo'n reis te bewijzen dat die beeldvorming totaal niet klopt. En je bent op zo'n reis even lekker weg, het product ervaren.'

Saskia Poorter sluit zich bij haar collega aan: 'Ik heb zelfs eens een scheepsbezoek gedaan met reisagenten en consumenten toen prinses Margriet aanwezig was. Heel bijzonder.'

Zijn jullie zelf ook allemaal zulke cruiseфанaten?

Hans Venhuizen: 'Ik ben er dol op. Wel graag naar warme oorden, zoals het Caribisch Gebied, de Middellandse Zee of Dubai.'

Denise Hermet: 'Cruisen is voor mij echt een hele nieuwe wereld. Ik heb eerder op een reisbureau

gezet, maar raak nu pas echt goed bekend met deze vorm van reizen. Zelf heb ik wel een scheepsbezoek gedaan, maar ik ben nog nooit meegeweest op een cruise. Hopelijk komt dat snel.'

Kate Hoeffnagel, die nog maar kort in dienst is: 'Ook voor mij geldt dat cruisen een totaal nieuw werkgebied zijn. Mijn vorige werkgever was altijd lyrisch over cruises die hij maakte, dat heeft mij enthousiast gemaakt. Ik ga vast en zeker ook nog eens zelf een cruise maken.'

Loren Hendriks: 'Ik heb behoorlijk wat zeemijlen afgelegd toen ik nog werkzaam was op een cruiseschip. Dat zegt genoeg.'

Helga van der Errelen: 'Ik vind cruisen erg leuk. Vooral richting de zon en dan bijvoorbeeld in de Middellandse Zee. Wel wil ik altijd een suite, met uitzicht op zee en een balkon. Wat er zo leuk is aan de Middellandse Zee? De grote verscheidenheid aan havens, elke stad is weer anders.'

Yvonne Huizinga: 'Ik vind cruisen echt fantastisch. Aan boord van een cruiseschip bevind je je echt helemaal in een andere wereld. Het is echt een feest om aan

boord te stappen en mee te varen. Maar toegegeven, ook met een heerlijk weekend fietsen op de Veluwe kun je mij blij maken hoor.'

Saskia Poorter: 'Wat ik vooral zo leuk vind aan een vakantie op een cruiseschip is het grote aanbod aan kindervermaak wat veel rederijen bieden.'

Jullie lijken goed op elkaar ingespeeld

Yvonne Huizinga: 'Dat zijn we ook. We zijn zoals gezegd een klein team, dat grote resultaten weet neer te zetten. We hebben aan een half woord genoeg.'

Hans Venhuizen: 'Het is een gezellige boel hier, zeker samen met onze eigen huishond die ons gezelschap houdt.'

Saskia Poorter: 'We gaan ook regelmatig met collega's uit eten of pakken bijvoorbeeld een filmpje.'

Wat zijn de verschillen tussen de rederijen die jullie vertegenwoordigen?

Yvonne Huizinga: 'Royal Caribbean International is één van de modernste en innovatiefste rederijen ter wereld en geschikt voor een gemengd publiek, van jong

tot oud. Deze rederij had zelfs het grootste cruiseschip ter wereld (Oasis of the Seas, red.) nodig om haar passagiers alle faciliteiten te kunnen bieden die zij graag wilde. Aan boord kunnen reizigers onder meer klimmen, schaatsen, surfen of relaxen en altijd genieten van de informele sfeer die er, ondanks alle luxe, hangt.

De schepen van Celebrity Cruises eindigen steevast op de eerste plaats in de categorie 'Best Cruise Ships in the World' van Condé Nast Travel. De schepen worden gekenmerkt door onberispelijke service, een vermaarde keuken en de elegantie van de accommodatie. Overigens biedt Celebrity Cruises ook de Celebrity Xpedition, een kleinschalig expeditie-schip met reizen naar de Galapagos Eilanden.

Bij Azamara Club Cruises ligt de nadruk op vakantiebeleving en een uitgebreide kennismaking met de gebieden die bezocht worden. Met twee relatief kleine schepen wordt een cruisebeleving geboden voor de ervaren reiziger.

AMCA houdt zich ook bezig met incentive reizen, toch?

Yvonne Huizinga: 'Zeker. Tot onze

klantenkring behoren onder andere Electrolux, Honda, Mercedes, Toyota, Volkswagen, Oriflame en Mitsubishi Nederland. Ook zijn we actief met het organiseren van reizen met artiesten. Zo hebben we de afgelopen jaren met Royal Caribbean International artiestenreizen georganiseerd.

Kunnen we in 2012 veel van 'jullie' cruiseschepen in ons land verwachten?

Yvonne Huizinga: 'We hebben al jaren in de zomer met Celebrity Cruises afvaarten vanuit Amsterdam. We houden dan ook regelmatig scheepsbezoeken voor touroperators, reisagenten en cruisespecialisten. In 2012 komt naast de Celebrity Constellation ook de Brilliance of the Seas naar Amsterdam.'

Doet AMCA ook aan social media?

Yvonne Huizinga: 'Jazeker. In juli 2011 hebben we een eigen pagina op Facebook gelanceerd: facebook.com/RoyalCaribbeanNederland. Daarop staat veel informatie over onze producten, evenals leuke acties.'

