

WIE VERDIENT DE TITEL
'MEEST GASTVRIJE STRAAT / PLEIN'?



GASTVRIJ

HEIDSVER

KIEZING



DE GASTVRIJE

BINNENSTAD!



INHOUD

Verkiezing 'Meest gastvrije straat of plein' – Binnenstad Arnhem	1
Samen aan de slag!.....	4
Hart – Liefde voor de klant en de stad!.....	4
Hoofd – Gemak dient de mens!	5
En dan nu... aan de slag!.....	6

VERKIEZING 'MEEST GASTVRIJE STRAAT OF PLEIN' — BINNESTAD ARNHEM

VAN HARTE WELKOM!

Platform Binnenstad Arnhem werkt in 2018/2019/2020 aan het programma 'Arnhem, gastvrije binnenstad'. Met ondernemers, medewerkers, bewoners, gemeente en onderwijs gaan we aan de slag om ons gastheerschap te verfijnen. Één van de onderdelen uit het programma is de verkiezing 'Meest gastvrije straat of plein'.

Jij hebt, samen met jouw collega-ondernemers en bewoners van jouw winkelstraat of plein, je opgegeven voor deze verkiezing. Top, want zo zet je een belangrijke stap naar een nóg gastvrijere straat of plein, waar bewoners, ondernemers én bezoekers graag komen en zich welkom voelen.

WAAR GAAT HET OM?

De titel 'Meest gastvrije straat of plein' wordt toegekend aan de straat of het plein, waar gedurende het hele jaar en met aantoonbaar resultaat is gewerkt aan een optimale beleving op het gebied van gastvrijheid. De jury kijkt naar alle initiatieven, acties en inzet van ondernemers en bewoners die gedurende de periode van de verkiezing worden opgepakt, hun houding en motivatie met betrekking tot een gastvrije ontvangst. Zo heeft elke straat of plein gelijke kansen.

DE JURY

Speciaal voor deze verkiezing is een deskundige jury samengesteld. Vakmensen die weten hoe je mensen verrast, gastvrij ontvangt, deskundig benadert en een welkom gevoel geeft met een prima service.

De jury houdt tijdens het gehele traject vinger aan de pols. Daarnaast beoordelen zij de plannen en kijken tijdens hun bezoek aan de deelnemers wat van deze plannen is gerealiseerd.



Harry Bijl
Innovator &
Inspirator INretail



Wim Bouwman
Gastvrij talent KHN



Juliëtte Hofman
Directeur DRU
Cultuurfabriek



Peggy de Jong
Hoofddocent Retail,
Marketing en
Marktonderzoek en
coördinator
Onderzoekscentrum
Retail aan de HAN



Monique Zwinkels
Binnenstadsmanager
Rotterdam
(Rotterdam was
beste binnenstad in
2015-2017)

HET VERKIEZINGSPROCES

Het hele verkiezingsproces duurt ongeveer een jaar en is gestart met de aftrap van het gastvrijheidsprogramma in oktober. De deelnemers aan de verkiezing doorlopen vervolgens de volgende stappen tot aan de finale in oktober 2019.

- Stap 1 september - Kick-off programma 'Arnhem, gastvrije binnenstad'
- Stap 2 oktober - Open inschrijving verkiezing 'Meest gastvrije straat of plein'
- Stap 3 november/december – Eerste workshop 'Samen aan de slag!' Hoe maak je een plan van aanpak om de meest gastvrije straat of plein te worden (indienen: 31 januari 2019)
- Stap 4 januari 2019 – Tweede workshop 'Gastblijheid' Hoe gastvrij ben jij?
januari/maart 2019 - Bezoek door mysteryshoppers (Studenten ROC RijnIJssel / Duitse zusterschool / panelleden (bewoners Arnhem))
april 2019 – Terugkoppeling bezoeken mysteryshoppers
- Stap 5 mei 2019 – Derde workshop en Kennisquiz; hoe goed ken jij Arnhem en de binnenstad?
Ben je echt een ambassadeur van de stad? Kun je bezoekers inspireren en op weg helpen?
- Stap 6 juni 2019 – Selectie van genomineerden. De jury kiest 5 kanshebbers voor de titel. De jury bezoekt de 5 genomineerden.
- Stap 7 augustus/september – Bezoekers hebben de laatste stem! Bezoekers kunnen online stemmen op één van de genomineerden. Wie vinden zij de meest gastvrije straat of plein?
- Stap 8 oktober 2019 - Bekendmaking van de winnaars. Spectaculaire finale waarin de winnaars van de titel 'Meest gastvrije straat of plein' bekend worden gemaakt.

WORKSHOPS

Om je op weg te helpen en te ondersteunen tijdens de verkiezing, bieden wij drie workshops aan, die steeds een bepaald aspect van een gastvrije binnenstad en de verkiezing belichten. Elke bijeenkomst heeft een specifiek thema zoals samenwerken, gastblijheid en ambassadeurschap. Ondernemers, filiaalmanagers, medewerkers en bewoners kunnen deze bijeenkomsten bijwonen om de gastvrijheid binnen hun organisatie en in de straat te verbeteren.

DE VERKIEZING 'MEEST GASTVRIJE STRAAT OF PLEIN' WORDT MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR:



EN DE EERSTE PRIJS GAAT NAAR...

De titel vormt een kroon op het verrichte werk, maar biedt ook mogelijkheden gericht op marketing en promotie. Het winnen van deze titel kan namelijk een boost geven aan het succes van jouw bedrijf/organisatie en straat of plein. Vanuit Platform Binnenstad Arnhem worden de winnaars van de titel ondersteund bij het uitdragen van de titel en de promotie richting publiek. Het Platform geeft advies en zal de winnaars een inspiratieboek aanbieden. Het inspiratieboek beschrijft en verbeeldt de mogelijkheden waarop de titel kan worden ingezet ter promotie van de binnenstad.

De winnaars van de titel verplichten zich dan ook om de titel ten behoeve van een marketing- en promotiestrategie voor de binnenstad in te zetten. Het Platform Binnenstad Arnhem zal daarbij ondersteuning bieden en samen met de winnaars de resultaten monitoren.

SAMEN AAN DE SLAG!

EEN PAAR SPELREGELS:

1. Deelname aan de verkiezing is alleen mogelijk als je kunt aantonen dat je met minimaal 5 ondernemers en 1 bewoner uit jouw straat of van jouw plein in de binnenstad samenwerkt aan gastvrijheid en het 'boeien en binden' van bezoekers.
2. Ter beoordeling maak je samen een plan-van-aanpak 'gastvrije straat of plein', volgens de thema's die hierna staan beschreven. Je mag foto's, documenten, kopieën van publicaties etc. gebruiken, als 'bewijsmateriaal' zodat het ook direct zichtbaar is jouw plan. Wil je verwijzen naar video's op b.v. YouTube, Facebook of andere publicaties op internet; voeg dan de URL in als link naar de betreffende publicatie.
3. Dien jouw plan-van-aanpak in via info@binnenstadarnhem.nl **uiterlijk op 15 januari 2019** in een leesbaar format, b.v. Word, PowerPoint of PDF. Maar je mag ook creatiever zijn en b.v. een film maken. Creativiteit wordt gewaardeerd!

Je maakt dus samen met de ondernemers en bewoner(s) van jouw straat of plein één gezamenlijk plan hoe jullie aankomend jaar willen gaan uitblinken in gastvrijheid. Gastvrijheid gaat over het hart – de liefde voor de klant en de stad, én het hoofd – harde criteria. We adviseren jullie beide aspecten naar voren te laten komen in jullie plan.

Om je te helpen hebben we een aantal thema's op een rijtje gezet, die je mee kunt nemen in je plan.

HART – LIEFDE VOOR DE KLANT EN DE STAD!

SAMEN STERK

Beschrijf hoe je samenwerking tussen de ondernemers en bewoners in jouw straat of plein (nog beter) wilt gaan organiseren. Worden er gezamenlijke evenementen, projecten of andere activiteiten georganiseerd? Worden gasten naar elkaar doorverwezen of wordt er een gezamenlijk aanbod/producten aangeboden? Wordt er structureel samengewerkt binnen een collectief, b.v. ondernemersvereniging, werkgroep of op een andere manier? Worden anderen betrokken bij jullie plannen, b.v. bewoners, vastgoed, gemeente?

EEN GASTVRIJ ONTVANGST

Beschrijf wat je doet of gaat doen om bezoekers aan jouw straat of plein gastvrij(er) te ontvangen. Hoe wordt duidelijk gemaakt, dat bezoekers jouw straat of plein aandoen? Is jouw straat of plein als zodanig herkenbaar voor bezoekers? Hoe wordt het gevoel 'welkom' te zijn gestimuleerd? Hoe vriendelijk zijn de ondernemers en bewoners hun gasten? Spreken ondernemers elkaar daar op aan? Worden er gezamenlijke initiatieven genomen om bezoekers als straat of plein welkom te heten en extra service te bieden? Worden buitenlandstalige gasten in hun eigen taal aangesproken en benaderd op een manier die zij gewend zijn of mogen verwachten? Kunnen bezoekers bij ondernemers in jouw straat of plein gratis naar het toilet en is dat aangeduid met b.v. een sticker?

HOOFD – GEMAK DIENT DE MENS!

DE DIGITALE SNELWEG

Beschrijf hoe je gebruik maakt of (beter) gaat maken van de mogelijkheden die digitalisering jouw straat of plein bieden. Hoe wordt jouw straat of plein gepresenteerd op internet? Is er een gezamenlijke presentatie op social media? Hoe staan de ondernemers/bedrijven/organisaties vermeld in Chainels (en daarmee de website binnenstadarnhem.nl)? Is er naast Chainels nog een ander digitaal platform voor de straat of het plein, zoals een WhatsApp groep? Hoe en in welke mate wordt er deelgenomen aan de Dit-Is-PAS-Arnhem cadeaukaart? Worden er gezamenlijke promotieacties of andere activiteiten georganiseerd via digitale media? Helpen ondernemers elkaar bij digitale ontwikkelingen en wordt kennis en ervaring onderling uitgewisseld en ingezet voor het collectief?

MET DE AUTO OF TOCH ANDERS?

Beschrijf welke rol mobiliteit en bereikbaarheid spelen in jouw straat of plein en hoe je daarmee omgaat. Hoe komen ondernemers en medewerkers naar hun werkplek; met de auto, fiets, OV, lopend? Worden eigen auto's en (brom)fietsen voor de deur geparkeerd of juist aan de rand of buiten de binnenstad? Worden er gezamenlijke initiatieven genomen om overlast van verkeer voor bezoekers en inwoners te beperken? Worden bezoekers via eigen kanalen en media geïnformeerd over bereikbaarheid en parkeren? Worden er acties georganiseerd of aan deelgenomen om b.v. parkeren buiten de centrumring te stimuleren en vervoer per fiets of OV te promoten?

HET OOG WIL OOK WAT!

Beschrijf hoe jouw straat of plein de openbare ruimte gastvrijer heeft ingericht of wil inrichten. Is/komt er een gezamenlijke aanpak en investering om de openbare ruimte in te richten op een manier, die bezoekers aanspreekt? Wat wordt er gedaan op gebied van 'schoon, heel, veilig'? Hoe 'groen' wordt jouw straat of plein en pakken de ondernemers en bewoners dat gezamenlijk aan? Hoe is de algehele aankleding van jouw straat of plein? Zijn er afspraken over hoe en wat er in de openbare ruimte wordt gepresenteerd?

VASTGOED IS VAST GOED?

Beschrijf wat je doet of wilt doen aan de staat van onderhoud, beheer en invulling van de panden in jouw straat of op jouw plein. Worden hierover afspraken gemaakt tussen ondernemers onderling en met vastgoedeigenaren en gemeente? Is er b.v. een gezamenlijke aanpak om leegstand te voorkomen? Worden bewoners betrokken bij onderhoud, beheer en invulling van de panden?

ONTDEK JE PLEKJE

Beschrijf hier hoe je de kennis over de (binnen)stad bij ondernemers in jouw straat of plein wilt bevorderen, zodat iedereen zich 'ambassadeur' voelt van jouw straat, plein en de binnenstad. Met interessante weetjes, tips en praktische informatie over de stad kun je jouw gasten verrassen en boeien. Hoe wordt hiermee omgegaan in jouw straat of plein? Wordt er b.v. deelgenomen aan de online ARA training, die RBT-KAN aanbiedt om meer 'actieve regio ambassadeurs' te krijgen? Hoe informeren ondernemers zich over lokale evenementen, zodat ze vragen van bezoekers kunnen beantwoorden?

WAT IS ER TE DOEN?

Beschrijf welke rol je evenementen geeft of wilt geven in de gastvrijheidsbeleving van jouw straat of plein. Hoe gaan ondernemers en bewoners (nog meer) inspelen op lokale evenementen? Worden er eigen evenementen georganiseerd en/of met eigen activiteiten aangesloten bij lokale evenementen in de stad? Wordt dat gezamenlijk aangepakt of centraal gecoördineerd? Hoe worden bezoekers benaderd en geïnformeerd over evenementen?

VAN... TOT...?

Beschrijf hoe je (gezamenlijke) openingstijden (meer) wilt doen aansluiten op de wensen/behoefte van bezoekers van jouw straat of plein. Welke openingstijden houd je aan rond koopavonden, feestdagen en stedelijke evenementen? Maken ondernemers daar samen afspraken over? Wordt dat afgestemd met andere partijen, b.v. ondernemersverenigingen? Wordt er (gezamenlijk) gekeken naar andere straten, pleinen, winkelcentra en/of steden hoe die het doen? Is er een dialoog tussen ondernemers en bewoners van jouw straat of plein, om uniforme openingstijden vast te leggen?

MET RESPECT VOOR MILIEU EN NATUUR

Beschrijf welke rol duurzaamheid speelt of (meer) gaat spelen in jouw straat of plein. Duurzaamheid, 'groene' producten, energiebesparing, klimaatverandering, afval, milieuzorg en dergelijke zijn steeds belangrijker voor de waardering van de consument voor winkels, bedrijven en organisaties. Wat gaan de ondernemers in jouw straat of plein (nog meer) doen op gebied van duurzaamheid? Is 'groen ondernemen' een thema, dat gezamenlijk wordt opgepakt? Gaan bepaalde 'voorlopers' in jouw straat of plein, een voorbeeldfunctie vervullen voor anderen? Is/komt er b.v. een gezamenlijke aanpak van afvalscheiding, duurzame energie, waterbesparing etc.? Helpen ondernemers elkaar op de goede weg?

EN DAN NU... AAN DE SLAG!

Met al deze informatie hebben wij geprobeerd om jou en jouw collega-ondernemers en bewoners van jouw straat of plein inspiratie en handvatten te bieden, om met de verkiezing aan de slag te gaan. Natuurlijk zijn wij beschikbaar om je met raad en daad bij te staan, maar uiteindelijk zullen jullie zélf aan de slag moeten.

Het is leuk om te winnen, maar vergeet niet, dat deelname aan deze verkiezing sowieso positieve effecten heeft op jouw straat of plein en de gastvrijheidsbeleving van bezoekers. De titel is een mooi doel op zich, maar de weg er naar toe is minstens zo belangrijk!

VEEL SUCCES!

Regieteam Platform Binnenstad Arnhem
Karin, Marian, Gaby, Nicole, Sander, Marc
Bovenbeekstraat 21
6811CV Arnhem
Telefoon 026 20 20 461
E-mail info@binnenstadarnhem.nl
Website www.binnenstadarnhem.nl