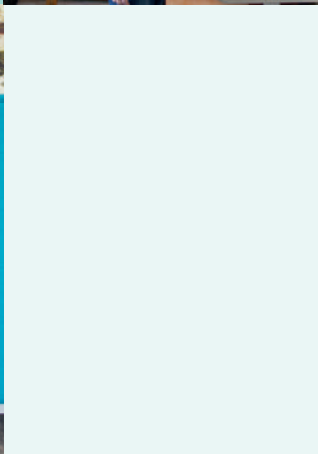




WELKOM BIJ
UNIGLOBE
WESTLAND!

Travel **Café** *magazine*

UNIGLOBE FAVOURITES

Team work makes the dream work

SPECIAAL VOOR U

Groepsreizen, zakenreizen, luxe vakanties

MEDEWERKERS BUCKETLIST

Één team één taak

Travel Café magazine



WELKOM BIJ **UNIGLOBE WESTLAND**

*Geen reis,
maar een belevenis*

UNIGLOBEWESTLAND.NL

Durf te dromen

04 In gesprek met de directie 10 Speciaal voor u

Groepsreizen

12 Kennismaken met

Karin en Debbie

14 Reistips

Wendy, Denise, Kees en Dorine

18 Our favourites 20 Speciaal voor u

Luxe vakantie reizen

22 Bucketlist

Kerstin, Joanne, Jelleke, Kelly en Karin

28 Kennismaken met

Marjolijn en Chantal

32 Speciaal voor u

Zakenreizen

34 3x3 vragen

Miranda, Debby en Caroline



Sylvia Grootscholten

Eigenaar/directeur Uniglobe Westland

Onze droom is werkelijkheid geworden. We zijn trots op onze nieuwe locatie in Wieringen. Toen ik 13 jaar geleden bij mijn ouders langsging om te vertellen dat ik mijn eigen zakenreisbureau wilde starten, waren zij direct enthousiast maar ook sceptisch. 'Gaat dat wel een succes worden in deze tijd?' Ik had een droom en ook de *guts* om alles op te geven en gewoon te geloven in mijzelf! Ik kan het en ik ga het doen, ik laat iedereen 'een poepie' ruiken en ga laten zien dat ik een Grootscholten ben. Ja, dat is zoals mijn vader dat altijd kon zeggen. Ga ervoor meid, laat je niet kisten door een ander. Want tja, bij mij is het echt niet allemaal aan komen waaien. Ik heb het zeker niet cadeau gekregen.

Op school was ik niet 'het mooiste meisje van de klas'. Ik werd geregeld gepest omdat ik door een lichte afwijking aan mijn been net iets anders was dan de rest. Ik werkte hard voor mijn resultaten, maar ben niet cum laude afgestudeerd. Echter, door te weten dat alleen de zon voor niets opgaat, heb ik altijd geknokt om mijn droom, een eigen reisbureau, in vervulling te laten gaan. En ik kan je vertellen: dat is gelukt! Hoe gaaf is dat? Ik wil iedereen die mij en mijn team de afgelopen 13 jaar het vertrouwen heeft gegeven enorm bedanken. Want zonder collega's, klanten en leveranciers was deze limited edition van het Travel Café magazine niet tot stand gekomen. Veel leesplezier allemaal.

Colofon

Travel Café Magazine is een uitgave van Uniglobe Westland.

UNIGLOBE WESTLAND

Turfschipper 51-53 – 2292 JC Wieringen
+31 174 219 245 – info@uniglobewestland.nl
groups@uniglobewestland.nl

FOTOGRAFIE

Annelies Koppert

ONTWERP & VORMGEVING

Trichis – corina@trichis.nl

© 2019 Artikelen uit deze uitgave mogen alleen met schriftelijke toestemming van Uniglobe Westland worden overgenomen.

Travel *as a service*

Dromen, hard werken met lef en dichtbij zichzelf blijven, zo zit Sylvia in elkaar. Wat zijn haar ambities voor de komende jaren? En waar ziet zij groeimogelijkheden voor haar bedrijf? We blikken terug en kijken vooruit.

onze diensten of hoe een reis is verlopen. Als we ervoor zorgen dat de service hoog blijft, bieden we de meerwaarde waar veel MKB en MKB+ bedrijven behoefte aan hebben. Op het moment dat we een ticketfabriek worden, maakt dat mij en de klanten niet blij. Daar kan ik niet achter staan. We zijn meer een *travel butler*. Daarnaast ben ik van mening dat als medewerkers zaken beter kunnen dan jij zelf, je dat ook bij hen neer moet leggen. De kunst hierin is om te delegeren.

Meegaan met technologie

De afgelopen jaren is een aantal kantoren samengegaan. Wij hebben vanwege ons privéleven ervoor gekozen om dit nooit te doen. We horen wel eens van medewerkers die al jaren bij ons werken dat zij het jammer vinden dat we niet meer zo klein zijn, omdat het altijd zo gezellig was. Toch is groei wel nodig om met alle technologische ontwikkelingen mee te kunnen gaan. We werken tegenwoordig met heel veel handige tools, maar deze brengen wel kosten met zich mee. We zouden dit niet kunnen bijbenen als



Alle puzzelstukjes vallen mooi in elkaar.

Groei van de afdeling Groepsreizen

We merken dat hier veel markt voor is en dat er steeds meer vraag zal komen. We hebben nu eigenlijk pas een klein stukje en kunnen nog veel meer doen. Nu de verhuizing achter de rug is, heb ik meer tijd om aandacht te geven aan zaken als deze. Veel klanten weten bijvoorbeeld nog niet dat we groepsreizen doen en dat wij ook reizen begeleiden.

Meer vakantie luxe vakantiehuizen

Al een tijd borrelt het om meer met luxe vakantiehuizen te gaan doen. Op dit moment is Jelle verantwoordelijk voor het verzorgen van de aanvragen die we hierin al krijgen. Om dit echt verder uit te bouwen, wil ik er een expert bij hebben die dit op zich gaat nemen. Iemand die ervaring heeft met luxe vakantiehuizen en van daaruit hotels, restaurants en activiteiten kan aanraden. Vooral iemand met passie. *The whole package*.

Travel butler

Ik wil 'travel as a service' hoog blijven houden. Dit houdt in dat we meer doen dan de klant verwacht, wat terug te zien is in het vaker nabellen van klanten om na te gaan of zij nog tevreden zijn over



we niet zouden groeien. Zo komt er bijvoorbeeld een travelportal aan waarop reizigers en boekers zelf aanvragen kunnen plaatsen en inzicht hebben in de boekingen. Zowel voor ons als de klant erg overzichtelijk en handig voor de 'Duty of Care' die bij bedrijven tegenwoordig hoog op de agenda staat. Ook zijn we bezig met het uitrollen van een app-dienst als aanvulling op onze service.

Waar ben je trots op?

Het is natuurlijk geweldig dat we deze verhuizing hebben kunnen realiseren én inmiddels met 30 mensen mogen zijn. Hier hebben we 13 jaar lang voor gewerkt. Natuurlijk droomden we hier al lang over, maar juist nu voelt het of alle puzzelstukjes mooi in elkaar passen. Met in het achterhoofd dat veel mensen tegenwoordig graag thuis werken, heb ik me wel eens afgevraagd of het wel slim zou zijn. Aan de andere kant denk ik dat we elkaar in het werk juist nodig hebben. 1 team 1 taak, is ons motto! Het geeft een goed gevoel dat het team iets voor elkaar over heeft, dat voelen de klanten ook en dat krijgen we dan weer terug. Als we een bedankje of mooie opsteker van een klant ontvangen, dan wordt dit met elkaar gedeeld. Share a 'compliment' altijd leuk!



Mijn kinderen

Uniglobe Westland voelt als een van mijn kinderen. Thuis heb ik 2 kids, Finn is 11 jaar en Sepp is 4 jaar. En voor wie het nog niet wist: Jelle is zakelijk maar ook privé mijn partner. Ik stop veel energie in het bedrijf en mijn team. Dat gaat vanzelf, dat is de ondernemer in mij. Ik word er blij van en het geeft me energie, die ik thuis dan weer kan delen met mijn gezin.

Internationale organisatie

Ik ben ook trots op het feit dat we met Uniglobe Westland een onderdeel zijn van Uniglobe Travel International, een wereldwijde organisatie die wordt vertegenwoordigd in meer dan 60 landen. Jaarlijks wordt door Uniglobe Travel International, die gevestigd is in Vancouver, de Chairman's Circle georganiseerd. Dit is een congres waar de 50 grootste Uniglobe kantoren wereldwijd voor worden uitgenodigd. Deze kantoren moeten aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen. Op dit 5-daagse congres presenteren keynote speakers de trends en ontwikkelingen in de reiswereld en wordt er vooral ook veel tijd besteed aan netwerken. Jelle en ik gaan altijd naar de Chairman's Circle. We leren veel van onze internationale collega's en komen altijd met nieuwe inspiratie terug van dit congres.

Hoe houden jullie balans in werk en privé?

Sylvia en Jelle vertellen. Sylvia: 'Heel eerlijk, zonder hulp van opa en de oma's zouden we dit niet kunnen doen. Onze situatie is denk ik ook ietsje anders dan in veel andere gevallen. In veel gezinnen is de man

de ondernemer en de vrouw, die vaak ook wel werkt, regelt alle dingen in huis en met de kinderen. Bij ons is het soms eerder andersom en dat is niet erg, we hebben daar bewust voor gekozen. Soms is het wel even alle ballen hooghouden, maar het is ook fijn dat we het samen kunnen doen. We zijn daarin heel flexibel. Als ik weg ben, kan Jelle de kinderen ophalen en andersom. Een strakke taakverdeling zou bij ons bijvoorbeeld echt niet werken. Jelle kookt net zo veel als dat ik dat doe en met boodschappen is dat precies hetzelfde. Al blijf ik wel een vrouw en regel dan ook graag de bloemen of het kaartje voor een jarige.'

Jelle: 'Ik vind het juist leuk om met de jongens naar voetbaltraining te gaan en als daarna de laptop nog even open moet voor wat werk, is dat prima. En als we 's avonds samen naar een netwerkbijeenkomst gaan, is het fijn dat de oma's altijd klaarstaan om op de kinderen te passen.'

Sylvia: 'Ook reizen we veel voor ons werk en dan is het ook fijn dat de oma's er zijn. Echter worden zij ook ouder, waardoor zij het over een paar jaar wellicht niet meer kunnen doen, ondanks dat ze het heel graag doen. Daarentegen worden de kinderen ook ouder, dus dat loopt ook wel weer los.'

Jelle: 'De kinderen zijn van jongs af aan al gewend dat we geregeld reizen, maar we merken wel dat ze ons missen als we te vaak Face Timen. Naarmate ze ouder worden merken we wel dat ze liever hebben dat we niet weggaan, maar als we eenmaal weg zijn is het vaak ook wel snel weer goed.'

UNIGLOBE TRAVEL AWARDS

2007

Most Promising Agency 2006

2008

Uniglobe Best Growing Agency 2007

2008

Uniglobe Beyond Expectations

2011

Agency of the Year 2010

2013

Franchise of the Year 2012

2014

Agency of the Year 2013

2015

Service Excellence 2014

2016

Best Growing Agency 2015

2018

Best Growing Agency 2017



Jelle Tetteroo.

'Sportreizen en luxe vakantiereizen'

Medewerkersgeluk

Ik wil iedereen bij Uniglobe Westland enthousiast houden. Dit is soms wel lastig, aangezien ik vaak de deur uit ben. Gelukkig heb ik daar Wendy (Office Manager) en Jelleke (HR steun en toeverlaat) voor. Zij zorgen voor de interne organisatie. Ik vind het bijvoorbeeld belangrijk dat er altijd interesse getoond wordt in vakanties of dat er even gevraagd wordt hoe iemand zich voelt nadat deze persoon ziek is geweest.

Open huis voor familie

Begin mei hebben we een open huis georganiseerd voor familie en vrienden van medewerkers. Deze middag is supergoed bezocht.

Iedereen heeft de kans gekregen het nieuwe kantoor aan familie en vrienden te laten zien. Ook voor mij was het leuk. Veel van mijn familie en vrienden vroegen zich toen ik ging starten af of het wel slim was om een reisbureau te beginnen met het internet in opkomst. Ik zei dan: 'Wacht maar!' en nu kan ik ze laten zien dat mijn plan toch zo gek niet is geweest.

Klanten

Toen ik begon in 2006, ben ik vooral dicht bij huis begonnen. Overall netwerken en kort op de bal zitten, dat werkte goed! In het Westland was er niemand die vroeg: 'Wie ben jij dan?' Veel mensen die ik kende wisten al wie ik was en wat ik deed. Daar kon ik dus

al vrij gemakkelijk een afspraak mee maken. Nu zijn we soms veel langer bezig met een klant voordat deze daadwerkelijk klant wordt. Een klant moet bij je passen en soms duurt het even voordat die match gemaakt is. Wij hebben de Westlandse no-nonsense mentaliteit. Er wordt goed en hard gewerkt en dat werpt zijn vruchten af. Soms kom je in contact met een organisatie die niet hetzelfde DNA heeft als wij, dan moet je eerlijk zijn naar elkaar. Wij gaan echt voor de lange termijn relatie met klanten. ‘Ken je klant’ staat bij ons hoog op de agenda.

‘Iedereen heeft een Wendy nodig’

Travel Academy

Uiteraard is het belangrijk hier rekening mee te houden bij het aannemen van nieuwe collega's. Als jij je niet kunt vinden in de Westlandse mentaliteit, dan matcht het wellicht ook minder. We hebben om die reden 2 jaar geleden onze eigen Travel Academy opgezet. We zoeken dan dames of heren die deze Westlandse mentaliteit hebben en een opleiding die gerelateerd is aan reizen en toerisme. Deze nieuwe ‘aanwas’ leiden we zelf op in een traject van ongeveer 2 jaar. Dat doet Vivienne samen met Caroline en dat werkt super. Waar de klanten uit de regio de klanten zijn van het eerste uur, bedienen we inmiddels klanten in het hele land. Mensen uit het Westland kennen weer mensen uit Aalsmeer en zo is dat balletje gaan rollen. Iedereen kan klant bij ons worden, ongeacht waar een bedrijf gevestigd is. Uiteraard hebben we met de andere kantoren wel een gentleman's agreement, we werken niet met klanten van een ander kantoor. Ook is het een tactische keuze geweest om ons na de start van het bedrijf, naast de tuinbouw mede te richten op andere branches. Met de start van een aparte afdeling groepsreizen, hebben we daar ook een nieuwe niche gevonden. We doen bijvoorbeeld regelmatig groepsreizen voor scholengemeenschappen of sportclubs, maar ook incentives of een jubileumreis met alles erop en eraan. Dat is gaaf om te organiseren en te begeleiden.



Office Manager

Sylvia is vaak de deur uit om klanten te bezoeken, waardoor zij niet altijd in de gelegenheid is om alle zaken op kantoor te regelen en werknemers de aandacht te geven die zij zou willen geven. Naast Jelle die heel veel zaken regelt, kan ze niet zonder haar rechterhand Wendy. Zij doet het perfect als Office Manager en neemt veel taken bij Sylvia uit handen, zodat zij zich kan bezighouden met haar ding. Werknemers weten Wendy altijd te vinden voor hun vragen en zaken waar zij tegenaan lopen. Als een ware super woman weet ze alles altijd te beantwoorden en op te lossen.

Wendy van Gilst is de rechterhand van Sylvia.



Travel Cafe op de nieuwe locatie aan de Turfschipper in Wateringen.

‘Ken je klant’ staat hoog op de agenda bij Uniglobe Westland.



Groepsreizen

Sinds 2 jaar hebben we binnen Uniglobe Westland een groepsreizenafdeling die bestaat uit **Jelle Tetteroo, Mark Duim, Ilse Hunche en Desteny van Paassen.**

MARK, ILSE, JELLE & DESTENY



Ilse ondersteunt Mark bij het organiseren van groepsreizen.

Sportreizen

Jelle: ‘Ondanks dat ik supporter van Feyenoord ben, vond ik het super dat Ajax zo ver is gekomen in de Champions League. Veel klanten en relaties deden bij ons een aanvraag om hun club aan te kunnen moedigen in het stadion of in ieder geval rondom het stadion. Ik zou graag eens een groep supporters met een private jet naar een voetbalwedstrijd laten vliegen.’

Mark: ‘Het arrangeren van een groepsreis is echt een vak apart. Ondanks dat het internet tegenwoordig zo toereikend is, is het bijna ondenkbaar om zonder ervaring een groepsreis te boeken met wat het internet te bieden heeft. Hier heb je een gespecialiseerd reisbureau voor nodig dat de bevoegdheid heeft tot het opvragen van groepstarieven en dergelijke.’

Mark houdt zich vrijwel met alle projecten bezig, waarbij Ilse hem ondersteunt en steeds meer eigen groepen onder haar hoede heeft. Jelle ontfermt zich voornamelijk over voetbalreizen, skitrips en luxe vakantie-reizen. Daarnaast ondersteunt hij Mark en Ilse met hun projecten. Desteny zorgt voor

de communicatiemiddelen, zoals onze Digitale Event Manager. Dit is een handige registratietool voor groepsreizen en evenementen. Het bespaart onze klanten veel administratieve rompslomp en geeft ons tevens een actueel overzicht van de deelnemersgegevens, die wij kunnen gebruiken voor het boeken

van een reis. De tool is volledig AVG-proof, waardoor alle gegevens zich altijd in een veilige afgeschermd omgeving bevinden en na de reis weer worden verwijderd.

Teamuitje Londen

‘Eén van de hoogtepunten was zeker ons teamuitje naar Londen! Op 6 april 2019 vlogen we ‘s morgensvroeg met z’n allen richting Londen, waar een vol programma op ons stond te wachten. Zo deden we een fietstocht door Kensington Gardens, Hyde Park, langs de Marble Arch en Buckingham Palace. Ook hebben we 4 populaire cocktails gemaakt tijdens een cocktailworkshop. Als kers op de taart stapten we in een typische Londense bus voor een high tea! Hoe leuk om onder het genot van hapjes, thee en drankjes door de stad te rijden? Op 7 april vertrokken we aan het eind van de middag met de Eurostar weer richting Nederland. We genieten nog steeds na!’

Beurs in Berlijn

Ilse: ‘Mijn hoogtepunten, naast Londen, zijn de inhoudelijke reizen die ik heb mogen maken! Eerder dit jaar ben ik met Sylvia naar Berlijn gevlogen om onze klanten op de Fruit Logistica te bezoeken. Als doorgewinterde Westlander was dit voor mij natuurlijk best wel thuis komen door alle bekenden die ik daar tegenkwam. Daarnaast mocht ik kortgeleden met Travel Marketing mee op studiereis naar Servië. Daar bezochten we Belgrado en de omgeving van deze gekke stad. Ik ben zo verrast door deze bestemming. Naast de vele plekken die ik al bezocht heb, heeft deze stad nu ook een plekje in mijn hart veroverd. Ik kreeg meteen zin om Servië aan onze klanten aan te bieden. De reis werd afgesloten met een bijzondere ontmoeting, namelijk met de Koninklijke familie. Wil jij dit ook of ben je benieuwd wat Servië jou te bieden heeft? Je mag mij gerust bellen.’



EXPLORE. DREAM. DIS

Geen reis
*maar een
belevenis*

WENDY VAN GILST

Office Manager

**Bella Italia**

Wendy werkt sinds 1 april 2016 bij Uniglobe Westland en zij is getrouwd met Rick. Zij werkt al al 25 jaar in de reiswereld. Haar favoriete vakantieland is Italië.

‘Ik ben gek op Italië en dan met name de prachtige streek rond de Lago Maggiore, een meer in het grensgebied van Zwitserland en Italië. Rondom het meer van Lugano vind je alles voor een fantastische vakantie: een afwisselend landschap van bergen en stranden waar je heerlijk kunt wandelen, watersporten en eten. Voor golf liefhebbers is er keuze uit verschillende prachtig gelegen golfbanen. De steden Milaan, Varese en Lugano liggen dichtbij en zijn een bezoek meer dan waard. Vergeet vooral geen bezoek te brengen aan het bergdal Valle Verzasca in het Zwitserse kanton Ticino.’



‘Lago Maggiore is prachtig’

DENISE VAN LEEUWEN

Travel Designer

**Rondreis door Montenegro**

Denise is Junior Travel Designer bij Uniglobe Westland sinds 1 januari 2018. In de zomer van 2018 heeft zij een rondreis gemaakt in Montenegro en daar vertelt ze graag over.

‘Montenegro heeft een goede indruk op mij gemaakt. De natuur is veel mooier dan ik van tevoren dacht. Ik heb er in de zomer van 2018 rondgereisd. De ene nacht sliep ik in een hutje op de hei om vervolgens door te gaan naar de toeristische badplaats. Het is echt een heel divers land waar je van alles tegenkomt. Daarnaast is het ook heel betaalbaar en het eten is heerlijk. Het viel mij op dat de bevolking wel wat stugger is dan wij gewend zijn, maar dat maakt het land er zeker niet minder op.’

**KEES DE JONGH**

Travel Designer

**Duiken in de Filipijnen**

Kees werkt als Travel Designer bij Uniglobe Westland sinds 23 oktober 2017. Hij heeft al veel bestemmingen bezocht in zijn leven. Eén daarvan is de Filipijnen.

‘El Nido op het eiland Palawan heeft fantastische stranden, lagunes en veel ongerepte natuur. Manilla is ook prachtig, vooral om te duiken. Ik heb daar in wrakken van de Tweede Wereldoorlog en Japanse oorlogsschepen gedoken. Het geeft zo’n kick als je daar doorheen zwemt! De lagune is ook onwerkelijk mooi met het helderste water dat je je maar kunt voorstellen, allemaal scherpe rotsen en een gigantische natuur. Verder kun je erg lekker en voordelig eten op de Filipijnen.’

**DORINE DUIJVESTIJN**

Travel Designer, Honselersdijk

**Sledetocht door Lapland**

Dorine werkt als Travel Designer bij Uniglobe Westland sinds 5 oktober 2012. Zij is al 12 jaar dolgelukkig met Niels. Haar ultieme droomreis was naar Fins Lapland.

‘Hoe gaaf is het om een sledetocht met rendieren of husky's te doen, met de sneeuwscooter naar de Russische grens te rijden en een sneeuwschoenwandeling te doen in het mooiste landschap ter wereld? Ik raad iedereen aan om zo’n reis bij een reisorganisatie te boeken. Zij voorzien je van de juiste uitrusting om de temperatuur te trotseren. De beste tijd is december/januari, in die tijd reikt de zon net boven de horizon uit, wat resulteert in een sprookjesachtig licht. Ook heb je dan de meeste kans om het Noorderlicht te zien.’



Karin Duijvesteijn

PROJECT MANAGER

Hoe ben je bij Uniglobe Westland terecht gekomen?

Dertien jaar geleden waren Sylvia en ik al collega's. Op het moment dat zij voor zichzelf begon, twijfelde ik geen moment en ben ik bij Uniglobe Westland gaan werken als Travel Designer. Inmiddels werk ik al een aantal jaren als Project Manager, een functie die door ontwikkelingen in de markt en de groei van het bedrijf erg uitdagend is.

Wat zit er altijd in mijn koffer?

Mijn selfiestick. Ik ben echt niet zo'n wilde toerist als al die Chinezen met selfiesticks, maar laten we eerlijk zijn: zo'n ding is wel enorm handig om leuke en verrassende foto's te schieten!

#Servicegericht
#Flexibel
#Ontzorgen

Debbie Broekhuijzen

TRAVEL DESIGNER

#Personaltouch
#Servicegericht
#Professioneel

Hoe ben je bij Uniglobe Westland terecht gekomen?

Ik was op zoek naar een nieuwe uitdaging in de reiswereld en een beetje dichterbij huis. Toentertijd werkte ik vijf dagen op Schiphol, niet echt naast mijn deur in Vlaardingse. Het reizen, inclusief vertragingen, brak mij een beetje op en nam mijn motivatie weg. Na mijn eerste gesprek bij Uniglobe voelde het al meteen goed en kon ik vrij snel beginnen. Het werk blijft leuk, uitdagend en iedere dag leerzaam. Natuurlijk is de reistijd na de verhuizing weer ietsjes toegenomen, maar als je elke dag in zo'n schitterend kantoor mag werken, mag dat de pret zeker niet drukken!

Wat zit er altijd in mijn koffer?

Voor iedere dag een outfit! Ik moet altijd op mijn koffer gaan zitten om hem dicht te krijgen.



Overzicht, inzicht, uitzicht

Emma Geers - Junior Specialist Zakenreizen

‘Om de geboekte reizen en daarbij behorende reiskosten binnen een organisatie inzichtelijk te maken ontvangt iedere klant jaarlijks een managementrapportage. Indien gewenst wordt de rapportage met Sylvia doorgesproken tijdens een jaargesprek. Ook fijn is de Uniglobe Travel App, waarop de reiziger zijn geboekte reizen snel en overzichtelijk bij elkaar heeft. Hierdoor reizen altijd in één overzicht te zien en indien nodig kunnen op het laatste moment nog hotels en autohuren toegevoegd kunnen worden’.



Cytric bookingtool

Monique Kokxhoorn - Travel Designer

Voor klanten die hun reizen graag zelf boeken hebben we onze bookingtool Cytric. Binnen deze tool boek je eenvoudig vliegtickets (ook low-cost carriers), maar ook hotels, treintickets en autohuren. Cytric geeft in één oogopslag een overzicht van de beste tarieven en mogelijkheden. Ik kom graag een keer langs om een demo van Cytric te laten zien. Naast Cytric zijn er ook bookingtools met aanvullingen zoals bijvoorbeeld een expense tool, waarmee alle reisuitleg van reizigers makkelijk in kaart gebracht kunnen worden.



5x Our favourites

Vincent de Fretes, Emma Geers, Martijn Groeneveld, Monique Koxhoorn en Desteny van Paassen vertellen over hun favourites. Samen met de andere collega’s doen zij er alles aan om de reizen van klanten perfect te laten verlopen. ‘Teamwork makes the dream work!’

Always in control

Vincent de Fretes - Sales Manager

‘Ik ben heel blij met ons CRM Travel Case. Hierin staan alle klanten en de medewerkers die reizen bij ons boeken, maar ook worden hier alle reisaanvragen in verwerkt.

Iedereen die bij Uniglobe Westland werkt heeft toegang tot dit CRM, waardoor iedereen vanuit één centrale plek werkt waar alle informatie te vinden is. Voor mij als Sales Manager dus heel goed om in te zien wat er allemaal gaande is’.



‘Uniglobe Westland is uniek’

24/7 bereikbaar

Martijn Groeneveld - Travel Designer

‘Uniglobe Westland is ook buiten kantooruren bereikbaar. Zit je met een overboeking of wil je een vlucht wijzigen? Een telefoontje naar Uniglobe Westland en je aanvraag wordt ook na kantooortijd in behandeling genomen. Dat is bij ons de normaalste zaak van de wereld’.



Digitale Event Manager

Desteny van Paassen - Marketing & Communicatie

‘De Digitale Event Manager maakt het organiseren van een event nog gemakkelijker. Ik ken de mogelijkheden van deze tool van a tot z en kan met zekerheid zeggen dat dit een unieke toevoeging is voor elke groepsreis of evenement. De tool kan helemaal ingericht worden volgens de huisstijl van een bedrijf, wat het geheel erg aantrekkelijk maakt!’



Uniglobe Westland richt zich nu voornamelijk op zaken- en groepsreizen, maar de wens is om ook meer luxe vakantiereizen aan te bieden. Iets wat wel al regelmatig op aanvraag gedaan wordt, maar nog niet actief wordt aangeboden.

SYLVIA EN JELLE

Luxe vakantiereizen

Sylvia: 'Het idee om meer op luxe vakantie-reizen te gaan richten is ontstaan door het netwerk dat wij in de loop der jaren hebben opgebouwd. Van hieruit krijgen we geregeld belletjes van klanten of ondernemers die met hun gezin een gave reis willen maken. Ook hierin kunnen we mooi de technologische ontwikkelingen gebruiken. Een offerte als belevenis aanbieden! Professioneel met een prachtige offerte in presentatievorm aan te bieden en hiermee een beleving te verkopen. Mensen willen naar mooie plekken. Zo hebben we bestemmingen als Zuid-Afrika, Curaçao (waar we zelf ook geregeld komen) en Brazilië mogen arrangeren. We weten plekjes aan te bieden die men niet zo snel zelf verzint. Denk aan de San Blas eilanden bij Panama, dat zijn pareltjes waar je weinig over

hoort. Natuurlijk zullen klanten die luxe reizen bij ons boeken ook wel eens aankloppen voor een citytrip Madrid en dat boeken we dan ook met alle plezier, maar dat is niet waar we ons op willen richten'.

Business & leisure

Jelle: 'Wat we ook veel zien, met name bij de jongere generatie, is dat zakenreizen gecombineerd worden met vrije tijd. Dat wordt bleisure genoemd, een combi van business en leisure. We verwachten dit steeds meer te gaan zien'.

Sylvia: 'Service blijft nummer één. Als iemand een (luxe) reis bij ons boekt, kunnen we ook adviseren welke excursies gaaf zijn of welke restaurantjes ze moeten bezoe-

ken. Je merkt dat je je echt in een rol van travel guide begeeft en dat geef je mee aan de klant. We kunnen hierin ook altijd goed gebruik maken van ons netwerk met alle Uniglobe kantoren en agenten waarmee wij samenwerken'.

Jelle: 'Een klant vroeg eens een reis aan naar Brazilië met de wens om daar oud en nieuw te vieren. Ze wilden een combi van de stad, maar ook rustigere plekken. Men denkt dan al snel aan de Copa Cabana, maar Ipanema en Leblon hebben meer te bieden. Ik adviseerde leuke restaurantjes die daar te vinden zijn, maar ook de wijpjes die wat dieper in de stad liggen. Daarnaast heb ik Buzios aangeboden, een schiereiland op 2 uurtjes van de stad waar je heerlijk kunt relaxen'.

Perfect geregeld

Sylvia: 'Ondanks dat er zo veel wordt aangeboden op internet, zal men niet snel een dure, luxe vakantiereis op het internet boeken. Zo'n reis moet perfect geregeld zijn en dat kan een expert het beste. Zo hadden we reizigers waarbij het transferbusje niet op tijd is komen opdagen, waardoor zij dreigden hun terugvlucht naar Nederland te missen. Wij hebben toen een helikopter transfer weten te regelen.'

Een luxe vakantie moet perfect geregeld zijn.

Travel guide

Jelle: 'Ook hebben we een reis naar Italië mogen verzorgen voor een grote groep, waarbij de groep in tweeën is gevlogen. Vervolgens bezochten beide groepen een andere leverancier om 's avonds bij elkaar te komen om heerlijk te dineren in Verona. De dag daarna bezocht de groep een agriturismo, waar ze genoten van een lunch onder de olijfbomen. Vervolgens eindigden ze bij het Gardameer in een resort om te relaxen en vond er 's avonds een groot feest plaats, waarvoor speciaal een Duitse zanger over is gevlogen. De dag daarop is de groep nog met boten over het Gardameer gevaren. Bij zo'n reis

merk je ook goed dat je echt als travel guide dient door een volledig programma aan te bieden. Afgelopen februari vertrok een groep op reis naar Jordanië met als doel om elkaar beter te leren kennen. Het programma was dan ook erg divers en intensief. Zo bezochten ze Mount Nebo, maakten ze een jeep- & kamelenrit door Wadi Rum om daar vervolgens te overnachten in een tentenkamp en stond er een ballonvaart boven deze woestijn op de planning. Deze kon uiteindelijk niet doorgaan door het weer, dat zijn dingen die je natuurlijk niet kunt voorspellen. Uiteraard hadden we een mooi alternatief voor de groep. Ook hierbij zit je weer in de rol van travel guide en is het ook altijd heel leuk om terug te horen dat het programma zo goed bevalen is'.





Mijn bucketlist is eindeloos, maar heel hoog op deze lijst staat Puglia, gelegen in de hak van de Italiaanse laars. Hier is zo veel moois te zien. Ik wil dan naar de La Città Bianca oftewel Ostuni. De zonsondergang is schitterend in Gallipoli (Grieks voor mooie stad). Logeren wil ik dan in een Trullo die vooral in Alberello te vinden zijn. De hoofdstad Bari heeft een oud centrum met smalle steegjes waar je heerlijk kunt rondlopen. Polignano a Mare is een kustplaatsje gebouwd op een steile rotsklip. Hier is het magische restaurant Grotta Palazzese, gebouwd in een grot met uitzicht op zee. Heel speciaal! Kortom: genoeg te zien in deze prachtige streek!

PUGLIA N 40° 59' 3.314 O 16° 37' 15.609

Puglia: de hak van Italië

KERSTIN VAN VELDEN
Finance

Op onze Bucket list

Dromen najagen, eindeloos turen naar de wereldkaart. Welke bestemming staat bovenaan jouw bucketlist? Bij Uniglobe Westland helpen ze je graag met het verwezelijken van jouw droomreis.



Ik zou graag een keer een camperreis naar Canada willen uitwerken. Dit is namelijk een grote droom van mij! Dit land zit vol met mooie plekken, diverse landschappen en dieren die je niet overal tegenkomt. De bergen, de grote meren, de watervallen en de bossen spreken mij erg aan. Ook Alaska lijkt me geweldig! Mijn moeder heeft negen maanden in Canada gewoond, dus ik heb al veel gave verhalen mogen aanhoren. Canada heb je niet in twee weken gezien, dus mocht het ervan komen, trek ik hier zeker een maand voor uit. Ik kan niet wachten om dit land ooit te bewonderen!

CANADA **N** 62° 30' 22.812 **W** 102° 18' 8.011

Camperreis door Canada

JOANNE VREUGDENHIL
Junior Travel Designer



Canopy & canyoning

JELLEKE VERRIET
HR Manager

Inmiddels zijn onze kinderen iets groter (9 en 12) en komt een van mijn dromen dichterbij. Ik wil graag een canopy (boomtoppen) tour in combinatie met canyoning in Costa Rica met ze gaan doen. Het idee van de combinatie van afdalen van watervallen, over enge hangbruggen gaan, met ziplinen tussen de boomtoppen glijden en rotsen beklimmen met z'n viertjes lijkt me heerlijk. Nu oefenen we al een beetje in Nederland en België, maar in de nabije toekomst wordt het hopelijk Costa Rica.

COSTA RICA **N** 10° 16' 24.828 **W** 84° 4' 26.076





NEW YORK N 40° 42' 45.821 W 74° 0' 21.654



The city that never sleeps

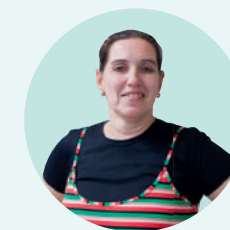
KELLY DOUWES

Travel Designer

Hoewel ik dit bucketlist item al af heb mogen strepen, vertel ik er nog dolgraag over. Wie kent the city that never sleeps niet van alle verhalen en de films die er zijn opgenomen? Maar hoe anders is het om New York zelf te beleven en de sfeer te proeven? Wat op mij veel indruk heeft gemaakt is Ground Zero, het 9/11 museum en het terrein waar vroeger de Twin Towers stonden. Ook van het bezoek aan Central Park en een wandeling over de Brooklyn Bridge heb ik zo genoten! Het uitzicht op de skyline van Manhattan zal ik niet snel meer vergeten. Natuurlijk heb ik ook het wereldberoemde Vrijheidsbeeld mogen aanschouwen. Een tip hiervoor: neem gratis de ferry naar Staten Island of boek een overtocht van Battery Park naar Liberty Island. Dit is ook nog te combineren met een bezoek aan het immigrantenmuseum op Ellis Island. Ah, New York zal altijd een plekje in mijn hart hebben!

KARIN VAN DER TORN

Travel Designer



1^e klas in Orient Express

Ik zou wel eens een treinreis willen maken met de Orient Express en dan natuurlijk wel in een luxe 1^e klas privé cabinet met mooie gordijnen voor het raam en een badkamertje erbij. 's Avonds chique eten in het daarvoor bestemde eetrijtuig, genietend van een glas wijn terwijl buiten de natuur voorbijvliegt. Ik heb deze trein een keer gezien in oude Engelse films en series zoals Murder on the Orient Express van Agatha Christie en ben hem nooit meer vergeten.

PARIJS N 48° 51' 23.796 O 2° 21' 5.397



Marjolijn Kuenen

TRAVEL DESIGNER & SPECIALIST ZAKENREIZEN

Hoe ben je bij Uniglobe Westland terecht gekomen?

Ik ben bij Uniglobe Westland gaan werken nadat Sylvia mij benaderde op LinkedIn. Ik kende Caroline, die toen al als Travel Designer bij Uniglobe Westland werkte, al via mijn vorige werkgever. Ik was nieuwsgierig en ben verder gaan kijken en zo is het balletje een beetje

gaan rollen. Tijdens het sollicitatiegesprek kreeg ik al het gevoel ‘hier hoor ik thuis’. Dat blijkt meer dan waar. Ik houd mij in de functie van Specialist Zakenreizen vooral bezig met accountmanagent, waarbij ik onder andere adviseer welke tools en besparingen voor een klant het beste zijn.

Wat zit er altijd in mijn koffer?

Heel veel schoenen! Hier kun je er niet genoeg van mee hebben, toch?

#Proactief
#Dynamisch
#Kendeklant

Chantal Looije

TRAVEL DESIGNER

#Klantiskoning
#Loyaal
#Collegialiteit

Wat zit er altijd in mijn koffer?

Wat niet mag ontbreken in mijn koffer is een reisgids van de bestemming. Tegenwoordig zoeken we natuurlijk alles op via internet. Ik kan ook zeker niet ontkennen dat dit soms de makkelijkste manier is. Maar wat is nu leuker dan in het vliegtuig zitten en je een reisgids door te bladeren en op zoek te gaan naar de leukste plekken?

Hoe ben je bij Uniglobe Westland terecht gekomen?

Van jongs af aan droomde ik al van werken in de reiswereld. Tijdens mijn afstudeerstage in 2017 werkte ik ergens anders en draaide ik onregelmatige diensten. In de ochtend een aantal uren, aan het einde van de middag nogmaals een aantal uren en 's avonds pas laat klaar, zowel doordeweeks als in het weekend. Dat ging mij een beetje tegenstaan en alsof het voorbestemd was, zag ik een vacature bij Uniglobe Westland voorbijkomen. Ik solliciteerde en begon bij Uniglobe Westland als Support Medewerker. Nu, ongeveer twee jaar later, heb ik mezelf zeker mogen ontwikkelen en zit ik al ruim een jaar als Travel Designer helemaal op mijn plaats. Dat ik mijzelf kan ontwikkelen, vind ik heel belangrijk.



*Reizen, vliegtickets,
huurauto, transfer, visa...*
wij regelen het!

Zaken reizen

Vivienne Verbakel en Saskia Nooteboom, beiden Travel Designer, werken al jaren bij Uniglobe Westland. Vivienne, ook trainer, is er al vanaf dag één bij en Saskia volgde al snel. Zij hebben door de jaren heen al flink wat reizen geboekt en de nodige hoogtepunten en tegenslagen meegemaakt op dit gebied.

VIVIENNE (LINKS) EN SASKIA (RECHTS)

Aswolk in Istanbul

Saskia: 'Deze herinneren we ons denk ik nog wel het allerbest. In 2010 was er als gevolg van een vulkaanuitbarsting in IJsland een enorme aswolk ontstaan boven Europa, wat het vliegverkeer toentertijd flink op z'n gat heeft gelegd. Het toeval wilde dat wij precies een weekend Istanbul met het Uniglobe Westland team op de planning hadden staan.'

Vivienne: 'Iedereen was 's morgens al met trolley naar kantoor gekomen om na werktijd te kunnen vertrekken, tot het nieuws kwam. Eerst gingen we er niet vanuit dat onze vlucht niet zou gaan, en zouden we zoals altijd onze 24/7 dienst draaien, om klanten te woord te staan met geannuleerde vluchten. Echter ontstond toen wel de angst dat we wellicht wel heen zouden kunnen vliegen, maar terug missschien niet meer. Uiteindelijk ging onze

vlucht heen al niet meer en ons weekendje Istanbul was dan ook afgeschreven. Omdat we nu allemaal toch niets op de planning hadden het hele weekend, heeft iedereen in shifts op kantoor gewerkt om klanten te woord te staan, ook al konden wij niet veel doen. Het is altijd fijn om een aanspreekpunt te hebben in zo'n situatie, dus dat wilden we graag zijn.'

Saskia: 'Qua vluchten konden we natuurlijk weinig doen, maar we hebben wel wat mensen thuis kunnen krijgen door middel van huurauto's en treinen.

Ik moest die zaterdag voetballen, maar heb eerst in mijn tenue op kantoor gezeten en na de wedstrijd ben ik weer teruggegaan'.

Vivienne: 'Gelukkig konden we toch een beetje lachen om de situatie en maakten we er grapjes over: geen Istanbul meer, maar Wastanbul. Uiteindelijk hebben we het weekendje in september nog ingehaald.'

Turkish Airlines in het weiland

Saskia: 'Ik weet nog goed dat een toestel van Turkish Airlines landde op het weiland naast de landingsbaan. Een klant van ons zat in dit toestel, maar wist er snel uit te komen. Hij besepte zich echter meteen dat hij diezelfde week nog moest vliegen naar Australië, dus hij is terug gerend om zijn handbagage te pakken. Daarna heeft hij bij een boer aangeklopt en het eerste wat hij daar deed was ons bellen om te vertellen dat hij in het weiland geland was. Dit was toen nog niet eens op het nieuws. Zijn overlevingsstand was: ik moet vrijdag vliegen en ik moet Uniglobe bellen. Daarna kwam het besef wel dat hij iets heftigs had meegemaakt. Hij is uiteindelijk op vrijdag gewoon nog naar Australië gevlogen.'

Altijd bellen

Saskia: 'Het is altijd goed om ons te bellen in een situatie waarin je vlucht gecancelled is of je je vlucht hebt gemist. Als een vlucht geannuleerd is, moeten alle passagiers een nieuwe vlucht hebben. Ga je dan in de rij staan op de luchthaven, duurt het wel even voor je geholpen wordt. Bel je ons alvast, dan kunnen wij een stoel voor je reserveren zodat je niet misgrijpt als je eindelijk aan de beurt bent.'

Online inchecken

Vivienne: 'Wat ook wel eens gebeurt is dat iemand op de A4 in de file staat en wij dan alvast online inchecken om tijd te besparen. Het is altijd wel leuk als we daarna ge-

beld worden door desbetreffende persoon dat de vlucht toch gehaald is.'

Saskia: 'Het is wel eens voorgekomen dat een klant van ons een ticket naar Sydney veel goedkoper had geboekt dan bij ons mogelijk was. Bleek later dat het om Sydney in Canada ging in plaats van Australië. Hij kwam er pas na het landen in Canada achter dat hij zich niet in de juiste Sydney bevond.

Creative ticketing

Saskia: 'Door creative ticketing weten wij vluchten vaak ook voordeliger te boeken. Bovendien weten wij luchthavens in de buurt van de aangevraagde bestemming te vinden, wat soms ook veel geld en tijd kan besparen. Zo kun je bijvoorbeeld een overstap

Ticketwijzigingen

Vivienne: 'Het internet biedt tegenwoordig veel opties om zelf tickets te boeken. De vraag wat de meerwaarde van een reisbureau dan nog is, zal vast eens bij mensen door het hoofd schieten.

Sommige internetaanbieders doen bijvoorbeeld niet aan wijzigingen van tickets, terwijl dit wel mag van de luchtvaartmaatschappij. Dus heb je daar een ticket geboekt dat gewijzigd moet worden, kan dat niet. Wij kunnen dan ook niets meer doen met dat ticket, omdat het ticket niet door ons geboekt is'.

vermijden en met een huurauto alsnog snel op de juiste bestemming komen. Zo komen we vaak tegen dat mensen op Palm Springs willen vliegen, terwijl er net zo goed op Los Angeles gevlogen kan worden en met een huurauto naar Palm Springs.'

Vivienne: 'Soms lijkt op internet boeken voordeliger, maar komen er in de laatste stap nog allerlei toeslagen bovenop, waardoor het toch niet zo voordelig meer is of de optie niet meer beschikbaar is. We claimen ook niet goedkoper te zijn, echter zijn klanten bij ons wel verzekerd van mogelijkheden die er niet zijn indien je zelf boekt.'



3x3 vragen aan..

Miranda Kester, Debby Vliegenthart en Caroline Kappert. Samen met de andere collega's doen zij er alles aan om de reizen van klanten perfect te laten verlopen.

1

Wat vind jij het leukste aan Uniglobe?

Debby: 'Het leukste aan mijn werk vind ik het blij maken van klanten door wat je voor ze doet en regelt. Daarnaast vind ik het heel fijn dat ik in het weekend gewoon lekker vrij ben voor mijn kinderen. Voordat ik hier 11 jaar geleden kwam werken was dat wel anders'.

Caroline: 'Elke dag is weer anders en dat houdt het zo leuk! Nu ik naast mijn werk als Travel Designer ook de dames van Support mag opleiden, heb ik nóg meer afwisseling en uitdaging'.

Miranda: 'Ik vind de diversiteit heel leuk. Het ene moment ben je bezig met een autohuur, dan weer een hotel, allemaal voor verschillende klanten. Ik vind het leuk om alles rondom hotels en autohuren uit te zoeken en tegelijkertijd krijg ik dan zelf ook weer dingen mee van verschillende bestemmingen en wat je daar allemaal hebt'.

2

Wat staat erop jouw bucketlist?

Debby: 'Er staat geen reisbestemming op mijn bucketlist, maar ik droom wel eens van een vrijstaand huis waar ik met mijn gezin in alle rust zou kunnen wonen. Dat lijkt me heerlijk!'

Caroline: 'Hmm, bij mij ook niet echt. Ik vind veel plaatsen leuk en ben meer een 'wat komt, dat komt' persoon, dus altijd een verrassing!'

Miranda: 'Ik zou graag eens 'down under' gaan, met andere woorden: naar Australië en Nieuw-Zeeland. Ik vind het ook leuk om deze bestemmingen voor klanten te boeken!'

3

Als je Uniglobe Westland zou moeten beschrijven, in drie woorden?

Debby: 'Ik zou Uniglobe omschrijven als professioneel, gezellig en uniek in haar soort'.

Caroline: 'Toegewijd, meedenkend en een mooie uitstraling met ons nieuwe kantoor! Dat waren niet iets meer dan drie woorden, haha!'

Miranda: 'Ik denk aan modern, dynamisch en teamwork. We doen uiteindelijk alles samen en teamwork makes the dream work'.



KOOP / HUUR



WORDT HET NIET EENS TIJD OM AAN EEN GROTER KANTOORPAND TE DENKEN?

Uw bedrijfspand knelt al langere tijd. Eigenlijk zoekt u wat anders. Iets groter, moderner, representatiever. Vraag het Batenburg Bedrijfshuisvesting. Voor ons is zakelijk vastgoed niet iets wat we 'erbij' doen. Het is ons specialisme. Vertaald in effectief meedenken voor ondernemers met verhuisplannen.

BENIEUWD OF WE OOK VOOR U DE JUISTE MATCH KUNNEN MAKEN?

**OOK ZO'N MOOI
KANTOOR?
DE BENEDENVERDIEPING
STAAT NOG TE HUUR!**

batenburg-bhv.nl

0174 28 25 55



CAN CONCEPTS

creatief denken en doen

www.canconcepts.nl



cornerstone
Daar kunt u op bouwen!

Feliciteert Uniglobe met haar nieuwe kantoor!

Cornerstone ontzorgt u en Uniglobe in al uw bouw- en verbouwplannen



Meer informatie of een vrijblijvend kennismakingsgesprek?
Neem contact op met Klaas-Jan Boer
via 06-30574015
of klaas-jan@cornerstone.co.nl

Cornerstone.co.nl
bouwkundig advies | ontwerp | bouw- en projectmanagement

