

Communicatief

Bezoekerscommunicatie Telstar – PEC Zwolle

Voorafgaand aan het eerste thuisduel in de Vriendenloterij Eredivisie van Telstar werd in de loop van de week, de wedstrijd was namelijk op vrijdag, duidelijk dat er nog een hoop geregeld en duidelijk gemaakt moest worden richting diverse stakeholders van de club.

Het doel was om de wedstrijddag zo geordend mogelijk te laten verlopen, mede door duidelijkheid over de looproutes voor pers, sponsors & partners en bezoekers van de wedstrijd én verschillende ontwerpen te maken die dienen als ‘verkeersbordjes’. Mijn verantwoordelijkheid was om via persberichten duidelijk te maken waar de bezoekers rekening mee moeten houden, wat looproutes en de planning was voor onze eigen media én ontwerpen te maken voor accreditaties en overige behoeften.

Samen met kantoorpersoneel overlegde we over een prioriteitenlijst en wie welke verantwoordelijkheid droeg. Beginnend met op nummer één: de bezoekerscommunicatie. Ik begon met de aanrijdroute voor auto’s én schreef een draaiboek voor eigen media met daarin taken voor fotografen, videografen en overige contentcreatie. Daarnaast publiceerde ik ook ontwerpen voor op de sociale media in het concept ‘alles wat je moet weten over... (de wedstrijd)’. Dit deed ik samen met de afdelingen ticketing, marketing en merchandise.

Bovenstaand resulteerde in een georganiseerde aankomst van bezoekers zonder al te veel vertraging. Ook hoorde we geen klachten over mogelijke onduidelijkheden wat betreft de wedstrijd. Wel was externe media niet enorm tevreden met hun standplaatsen voor interviews, we bleken enorm beperkte ruimte te hebben voor de hoeveelheid pers dat aan het einde van de wedstrijd wilde spreken met spelers en trainers. Doch bleek de algemene ervaring positief te zijn.

Die dag leerde ik in een hectische omgeving en situatie correct te kunnen handelen door samen te werken met meerdere afdelingen en transparante communicatie toe te passen richting bezoekers van de wedstrijd. Een leerpunt is dat ik wellicht meer overzicht moet creëren in takenlijsten, dit had gezorgd voor minder hectiek.

Bovenstaand leerpunt neem ik mee door vaker in ‘helicopterview’ af te stappen van het werk en te kijken naar het grotere geheel. Dan pas zal duidelijk worden wat er nog gedaan moet worden.