

Guillaume Desmet, CEO Gracias, over olympische hospitality in Parijs

“Ons USP is zekerheid over jouw olympische tickets”

Hospitality in de sport neemt een steeds hogere vlucht. En heeft nu ook voor het eerst 'officieel' de Olympische Spelen bereikt. *Sport & Strategie Vlaanderen* sprak met Guillaume Desmet, CEO van Gracias. Samen met zijn vijftienkoppig team is hij druk bezig met het leggen van een ingewikkelde puzzel van ticketing, locaties, transport, hotelovernachtingen, gidsen en een bezoek aan het Lotto Belgium House. Alles samen het Belgische viphospitalityaanbod voor Parijs 2024.

DOOR MARKO HEJL | FOTO'S: GRACIAS



“In Europa geldt de vrijheid van goederen en diensten, dus ook bijvoorbeeld Nederlanders, Duitsers of Spanjaarden kunnen tickets bij ons aankopen. En omgekeerd”

Guillaume Desmet

Niet alleen het aankopen, maar vervolgens het koppelen van al die bouwsteentjes in complete hospitalitypakketten voor duizenden gasten is zeker geen sinecure. Temeer daar er niets is van vorige Spelen om op terug te vallen. "Het hospitalityaspect was tijdens voorgaande Olympische Spelen simpelweg onbestaande", zegt Guillaume Desmet. "Je kon, ook als bedrijf, gewoon reguliere tickets kopen en dan zelf al de rest regelen, zoals transport, hotels, leuke restaurants enzovoort. Na de Spelen van Tokio kwam er On Location, deel van de Endeavor Group, de grootste sportmarketinggroep van de VS. Zij hebben 1,5 miljard betaald aan het IOC voor de hospitalityrechten voor drie opeenvolgende Olympische Spelen: Parijs 2024, Milaan 2026 en Los Angeles 2028. Dat geeft On Location het alleenrecht voor de organisatie van hospitality tijdens die drie Olympische Spelen, ze kochten voor Parijs 750.000 tickets voor hun vippakketten. Ze zijn eerst gaan bekijken voor welke landen het aanbieden van hospitality interessant zou kunnen zijn. En vervolgens voor welke landen ze dat zelf via een eigen salesteam zouden verkopen, en voor welke landen ze met een lokale partner zouden werken. Een partner die de b2b-markt goed kent en op die manier de pakketten aan de man brengt. In België is dat dus exclusief naar Gracias gegaan. Wij hebben exclusiviteit voor wat de volledige olympische familie betreft, dus BOIC-partners, de federaties enzovoort. En daarnaast een semi-exclusiviteit voor de rest van de Belgische markt. Dit wil zeggen dat bedrijven bij On Location terecht kunnen, of bij ons. Het is natuurlijk zo dat onze aanpak een pak meer gericht is op de noden van Belgen. In Europa zijn er zoals wij een twaalfal resellers voor On Location. In het Verenigd Koninkrijk doen ze het graag zelf, omdat ze weten dat dat een gigantische markt is. Maar bijvoorbeeld voor heel het Afrikaanse continent gaat de verkoop rechtstreeks online op de website van On Location, enkel voor Zuid-Afrika is er een reseller."

Hoe haal je zo'n exclusiviteitscontract als lokale verdeler binnen?

"Je moet twee jaar tevoren een soort offer doen, een inschatting van hoeveel je denkt te kunnen verkopen. Onze inschatting was de hoogste voor België. Van dat totale offer kun je maximaal 25 procent teruggeven, de rest is je eigen risico. In principe hebben we daarmee dan ook het exclusieve verkooprecht in België. Maar in Europa geldt de vrijheid van goederen en diensten, dus ook bijvoorbeeld Nederlanders, Duitsers of Spanjaarden kunnen tickets bij ons aankopen. En omgekeerd. We hebben ook een soort samenwerking met de andere Europese resellers. Dat werkt goed, we helpen elkaar waar we kunnen."

Kreeft en kavaar

Voor je iets kunt verkopen, moet je uiteraard eerst inkopen. Maar zoals je zei, dit is de eerste keer dat er zo viphospitality aan de man wordt gebracht, je hebt niets voorgaands om je op te baseren. Dus wat koop je dan in?

"Er zijn ongeveer 1.300 sessies op de Spelen, waarvan 600 medaillesessies. Ik kon voor elke sessie op de Spelen tickets bestellen. Dat is dan telkens inschatten: atletiek 001, dat is de allereerste atletiek-sessie op 1 augustus, hoeveel tickets gaan we daarvoor nodig hebben? Je moet dus een inschatting maken van hoeveel je er denkt van te kunnen verkopen, terwijl je



nog niet weet wie er daar voor ons land zal meedoen. En niet alleen hoeveel tickets wil je, maar ook: in welke categorie? Superdure tickets waarmee je helemaal vooraan zit en kavaar krijgt, of de goedkoopste helemaal bovenaan? We zijn toen anderhalve maand bezig geweest om het totaalbudget dat we hadden aangeboden in ons offer over al die tickets te verspreiden. Er zijn natuurlijk best wel wat sporten waarvan je weet dat je geen tickets nodig zult hebben, zoals bijvoorbeeld boogschieten en gewichtheffen. En mocht je dan toch bestellingen binnenkrijgen voor gewichtheffen, dan kun je zolang die niet allemaal weg zijn nog altijd bijkopen. Sommige sporten zijn al wel helemaal uitverkocht, zoals mountainbike. Ik heb toen geen mountainbiketickets besteld, daar heb ik nu spijt van."

Maar je kunt ruilen met je collega's in andere landen, vooral die in Europa waar een goede samenwerking mee is?

"Dat kan, maar die houden ook de boot een beetje af. Ze schatten immers ook in wat ze potentieel over gaan hebben. Ik heb bijvoorbeeld veel tickets gekocht voor gymnastiek. Zal Nina gaan [het interview vond begin februari plaats, red.]? Dat is een kwestie van inschatten of ik die tickets dan over ga hebben. Nu, in dit geval zijn die tickets geen echt risico, want gymnastiek is geweldig populair in de Verenigde Staten en nog wel wat andere kapitaalcrachtige landen, die krijg ik dus sowieso wel weggezet. Gymnastiek is internationaal nu al niet meer beschikbaar, daar zit ik dus niet mee in. Eigenlijk kun je makkelijk een lijn trekken: is het populair in de States, dan is het duur en schaars – atletiek, gymnastiek, zwemmen, basketbal... Maar bijvoorbeeld 3x3-basket valt dan weer reuze mee. Voor een prijs zoals wij die hier in België gevend zijn, zit je daar in Parijs op de Place de la Concorde naar iets megagaafs te kijken. En daar is nog steeds wel wat beschikbaar."

Wat zijn qua tickets de grootste pijnpunten?

"Wielrennen! Het parcours is uiteraard gratis, maar als b2b-genodigde wil je natuurlijk niet op de zevende rij op Montmartre gaan staan, dat wil je als vip beleven. Wij Belgen hebben natuurlijk ook een diepgewortelde vipcultuur als het om hospitality aankomt. Daarnaast zijn we in

geen enkele discipline op de weg kansloos met de Belgen. Ik had 3.000 tribunetickets aan de finish gevraagd, voor 85 euro per stuk. De eerste return was dat ik er welgeteld twaalf kreeg. De tribune aan de finish heeft maar beperkte capaciteit. De UCI neemt daarvan al 250 tickets, vervolgens de olympische partners ook nog eens honderd. En dus krijg je er maar twaalf. Wielrennen is daarom de enige sport waarvoor we andere oplossingen hebben moeten uitdokteren."

beschikbaarheid zijn die beslist wanneer ze kunnen vertrekken. En dan kan het zijn dat ze bepaalde groepen dienen op te splitsen qua transport per trein. Het is wat het is: goed communiceren en geen valse verwachtingen creëren."

Is alle transport per trein?

"Er zijn ook mensen die met de bus gaan. Dat kan zijn omdat het de helft goedkoper is, maar op sommige locaties geraak je nu eenmaal makkelijker met de bus. En dan

"Is het populair in de States, dan is het duur en schaars – atletiek, gymnastiek, zwemmen, basketbal... Maar 3x3-basket valt dan weer reuze mee: voor een 'Belgische prijs' zit je daar in Parijs op de Place de la Concorde naar iets megagaafs te kijken"

Guillaume Desmet

Verwachtingen managen

Naast tickets of, zoals voor de wegrijt, je eigen oplossingen heb je ook een massa vervoer nodig.

"Uitgerekend vandaag heb ik bij Eurostar 5.000 heen-en-terugtickets vastgelegd. Inclusief timing gekoppeld aan die tickets, en dan telkens met een mooi vertrek uur. Er zijn heel wat vooral niet-medaillesessies die al 's morgens om negen uur beginnen. Als je daar dan twee uur tevoren moet zijn voor je ontbijt, daar zit niemand op te wachten. Daar geraak je niet met de trein, dus moet je ter plaatse overnachten."

Het lijkt een logistieke nachtmerrie om dat bij elkaar uitgepuzzeld te krijgen.

"Het is zeker niet makkelijk. Er zijn strenge regels en je moet er structuur insteken. Ook bijvoorbeeld qua overnachtingen: je boekt altijd minstens voor twee nachten. En verder gaat het over het managen van verwachtingen. Ik heb één bedrijf dat met 2.000 mensen naar de Spelen gaat. Je kunt zo'n klant natuurlijk niet laten geloven dat ze zelf perfect kunnen beslissen wanneer ze de trein nemen. Ze kunnen een voorkeur opgeven, maar het zal de

is er ook nog de flexibiliteit: de laatste trein gaat normaliter om half tien al terug naar België. Tijdens de Spelen zal dat kwart voor twaalf zijn, maar dan nog zijn bepaalde avondsessies niet vanzelfsprekend. Maar voor de meeste evenementen is de metro een zeer goede oplossing. Zelfs voor pakweg het hockey kun je meteen na aankomst per trein in Parijs de RER pakken en ben je drie kwartier later waar je zijn moet."

Betaalbare pintjes

In heel wat vippakketten zit een bezoek aan het Belgium House.

"In het Lotto Belgium House hebben we de ambitie om elke avond een artiest te laten optreden, en er is uiteraard ook een Belgische deejay. En dan is er uiteraard datgene waar veel mensen voor komen: de medaillieviering. Dat kun je natuurlijk niet plannen. Stel dat er op dag één, zaterdag 27 juli, meteen een medaille wordt gewonnen in de tijdrijd – dat zou perfect kunnen met Remco en Wout – dan is er op de 28ste al een viering in het Belgium

Lees verder op pagina 29

Vervolg van pagina 27



House. Maar dat is dan ook weer meteen een vraagteken, want op 3 augustus is er de wegrit, dus gaan ze komen? Maar de meeste atleten die een medaille winnen, zijn daarna uit competitie en kunnen naar de medailleceremonie komen. Dat is dus het idee, het ligt zelfs contractueel vast met de atleten: als ze een medaille winnen, komen ze die binnen de 24 uur fêteren in het Belgium House. Zelfs degenen die op de laatste dag een medaille pakken. De slotparty is op 11 augustus, de avond van de slotceremonie. Winnaars van die dag moeten dus de dag zelf opdagen. Nu, ik heb ook de slotparty georganiseerd in Rio 2016. De hockeyers hadden toen net zilver gepakt. Maar eigenlijk hadden ze goud verloren tegen Argentinië. Ze waren enorm teleurgesteld, maar wilden toch allemaal erg graag naar het Belgium House komen. Dat zullen atleten in Parijs ook écht wel willen. Voor al die atleten is dat ook een echt topmoment daar op het podium. Ik wil dat elke atleet daar staat te schreien!"

Het is allemaal wel erg duur.

"Die perceptie leeft inderdaad bij veel mensen, maar toch vind ik het voor heel wat sporten erg behapbaar. Een wedstrijd van de Rode Duivels straks op het EK in Duitsland als vip is een pak duurder dan een *once in a lifetime* olympische dag in Parijs met twee sporten als vip en een fijne avond in het Lotto Belgium House. De absolute topmomenten van de Spelen tikken uiteraard aardig door, neem bijvoorbeeld de avond van de 100-meterfinale atletiek, de populairste zwemfinales of een gymnastiekfinale. Onder de 1.000 euro kom je er als vip niet in. Het is gewoon een kwestie van verstandige keuzes maken. In de ochtend naar Roland Garros om tennis bij te wonen, rond de middag op de Place de la Concorde 3x3-basketbal bewonderen en 's avonds onder de lichtjes van de Eiffeltoren naar het beachvolleybal. Het kan, voor alle drie samen, voor minder dan 700 euro. De Olympische Spelen op een dik uur sporen van onze hoofdstad, het is en blijft een opportuniteit die je maar één keer in je leven kunt grijpen.

En hetzelfde geldt voor het Lotto Belgium House in de Salons Hoche, waar er verschillende goede, betaalbare mogelijkheden

zijn. Het BOIC had in Londen 2012 de prijs gewonnen voor het beste National House, bijvoorbeeld omdat een pint in het Belgium House in Londen betaalbaar was in vergelijking met een pint op de straat, waar het dubbel zo duur was. Wij willen dat in Parijs nu ook democratisch houden, een beetje een antwoord op het feit dat de Spelen al zo duur zijn. We willen uitdrukkelijk dat het Belgium House toegankelijk is. Je komt er overdag binnen voor 15 euro, en daar zit dan al een drankje in. Je kunt dan overal binnen en krijgt er animatie en schermen om de sport te volgen gratis bij. 's Avonds kost de toegang 25 euro, wederom inclusief een drankje. Er zijn ook pakketten voor 35 en 50 euro, met streetfood. En dan is er ten slotte ook nog de Team Belgium Party Pass voor 85 euro, inclusief party en medailleviering. Maar de meeste bedrijven kiezen voor een formule daar nog eens boven: het hospitalitypakket in de rooftopsalons en met Belgische sterrenchefs en voormalige atleten.

In ze zijn alle vipprogramma's *tailormade*, uitgeschreven op maat van de klant. Je gids doet met jou wat jij wilt. Als gasten last minute ineens naar een andere sportwedstrijd willen omdat er daar iets speciaals te gebeuren staat, dan bekijken we wat we kunnen doen en spreken we onze contacten aan."

Studentenkamers

Je bent voor je verkoop uiteraard erg afhankelijk van wie er zich plaatst voor ons land.

"Klopt. Dat in het hockey de Red Lions zich gingen plaatsen, was natuurlijk al lang zo goed als een certitude. Maar de Red Panthers, dat was minder zeker. Toen ze zich plaatsten, was ik daar heel erg blij mee. Op de eerste plaats sportief, ik hou van sport en ik hou van hockey, dat was mijn allereerste vreugdevuurtje. Maar daarnaast ook commercieel. Zo'n selectie bestaat uit zestien atleten, dus meteen heel wat vrienden en familie voor het 'Friends & family'-programma. Elke atleet heeft recht op twee tickets voor de sessie waar hij of zij aan deelneemt. Maar ze hebben natuurlijk allemaal veel meer mensen in hun directe omgeving die willen gaan kijken, dat gaat meteen om honderden

"Als ze een medaille winnen, komen de atleten die binnen de 24 uur fêteren in het Belgium House. Ik wil dat elke atleet daar staat te schreien!"

Guillaume Desmet

tickets. En dan heb je ook nog eens de sponsors van die ploegen. Die kopen ook liever viptickets, ze kunnen zich dat vaak veroorloven en hebben het ervoor over. Wat koop je bij Gracias? Zekerheid. Dat is mijn allergrootste verkoopargument, mijn USP: jouw zekerheid. Dat heb je niet met de gewone tickets."

Naast stadiontickets, hotelkamers en transport heb je ook nog mensen nodig om het allemaal ter plekke te regelen. Hoe is dat geregeld?

"Dat is het stukje *guest management*, de mensen soigneren. Wanneer ze aankomen in Parijs, staat er iemand voor hen klaar, met het logo van hun bedrijf. We nemen Belgische mensen mee die perfect tweetalig zijn, om de gasten te begeleiden. Anderzijds rekenen we daar ook op lokale mensen, de mensen van Eventteam, die de stad kennen. Je moet ook iedereen te slapen leggen, hé. Als je dan weet wat een slaapplek ter plekke kost... Lokale mensen kunnen thuis gaan slapen. Voor

onze eigen Belgische mensen heb ik wel een aantal kamers op de kop getikt in de Fondation Biermans-Lapôtre, die in een van de Parijse universiteiten is gevestigd. Heel veel Belgische studenten die in Parijs studeren verblijven daar tijdens het jaar. En 's zomers staan die kamers leeg uiteraard. We hebben ter plekke vier minibuses om gasten bijvoorbeeld naar het golfen of het paardrijden in Versailles te brengen. Die begeleiders zijn tweetalige Belgen, zodat ze ten minste belangrijke vips kunnen herkennen en de mensen in hun eigen taal kunnen helpen. In sleutelposities zetten we Belgen. Ook achter de bar in het Belgium House wil ik telkens twee of drie Belgen naast de Parijse barrew. Dat rekruteringsproces is nu gestart in februari. Naast onze vaste vijftien personeelsleden zal Gracias in Parijs zo met meer dan vijftig Belgen zijn om het hele vipprogramma ter plekke te runnen. Die gaan allemaal keihard moeten werken, maar daarnaast krijgen ze ook de kans om één of twee dagen van de Spelen te genieten." ●

Lotto Belgium House

- **Wat?** Centrale ontmoetingsplaats van het BOIC in Parijs, niet alleen voor de olympische familie, partners en media maar vooral ook voor het grote (Belgische) publiek. En voor atleten voor wie de olympische competitie erop zit. Er zal een Belgian Sports Bar zijn, een pop-upbistro, diverse vipzones met Michelinsterrenchefs, een Be Active Zone met animaties en de Team Belgium Arena, waar de prestaties van de Belgen op groot scherm te volgen zullen zijn. En bovenal: er zullen (hopelijk veel) medaillevieringen plaatsvinden.
- **Wanneer?** Van 16 juli tot 11 augustus 2024, alle dagen van elf tot twee uur.
- **Waar?** Salons Hoche (Avenue Hoche 9, Parijs), centraal gelegen tussen de Place de la Concorde en de Champ-de-Mars (Eiffeltoren). Ook de Arc de Triomphe en de Champs-Élysées liggen om de hoek. De Salons Hoche zijn een van de meest prestigieuze evenementenlocaties in Parijs, waar naast bijvoorbeeld modedefilés ook de release van Batman plaatsvond.
- www.lottobelgiumhouse.be