

Sarah Spanoghe getuigt over mislukt startersproject

Flinterdunne nichemarkt oogstte slechts één klant

Nick Vanderheyden, freelance journalist

Ondernemerskriebels? Je vol overgave storten op een vernieuwend product of dienst en een onderneming uitbouwen met het risico van een onzeker inkomen? Voor **Sarah Spanoghe** was het niet anders. In de loop van 2017 zette ze met 'De Inhoudstafel' een niet evidente dienst in de markt: advies rond horecabeleving. De onervarenheid in het ondernemerslandschap speelde haar echter parten waardoor ze haar startersproject on hold heeft geplaatst.



Sarah Spanoghe: "Al sinds mijn middelbare school ben ik actief in de horecasector. In een internationaal kader werkte ik in een Londens hotel en deed ik stage bij de legendarische voetbalclub Celtic FC uit Glasgow. Ik behaalde een bachelor International Leisure Management aan Breda University of Applied Sciences. Ik heb tijdens mijn studiejaren zelfs nog het succesvolle Nederlandse horeca-concept 'Taste of Art' mee in de Belgische markt proberen zetten. Dit geeft artiesten de kans om hun werk te bedrukken op borden, die via een menu-formule in hotels en restaurants als souvenir worden meegenomen."

Enkele omzwingingen later kwam Sarah Spanoghe in haar dertigste levensjaar in contact met **Starterslabo West-Vlaanderen (ondersteund door POM West-Vlaanderen, VDAB en Syntra West)**. Tijdens die sessies kwam bij haar het ondernemerschap aan de oppervlakte.

Sarah: "De zin was er, en vervolgens moest ik voor mijn geesteskind **De Inhoudstafel** nog een duidelijke meerwaarde in de markt creëren. Een van de moeilijkste zaken bleek het verwoorden van mijn diensten in een aantrekkelijk verkooppraatje. Hoe leg je aan 'leken' uit wat jij kan betekenen voor hun klantbeleving? Het cliënteel is er, de website is onlangs nog vernieuwd en het boekingsprogramma is al een hele tijd operationeel. Mijn diensten omvatten echter het totaalpakket. Ik bezocht de horecazaken en bekeek elk facet zoals kwaliteit, service, communicatie, workflow en customer journey. Klanten ontvingen vervolgens een lijst met adviezen en werkpunten. Ik heb de fout gemaakt mijn doelgroepen niet consequent af te bakenen en intensief een netwerk en prospectenbestand op te bouwen. Want er is een markt voor horeca-advies, alleen is die niet zo breed als ik initieel dacht."

Die ene grote klant...

Wonderwel haalde Sarah vrij snel een eerste opdrachtgever van formaat binnen: **C-hotels**. Dit is de investeringsgroep achter een reeks kusthotels in Oostende, Blankenberge en Middelkerke. "Xavier Vercaemst van C-hotels had wel oren naar een persoon die hun hotels kritisch zou bekijken. Hij had al het Q-kwaliteitslabel van Westtoer op zak en wou extra investeren in de klantbeleving. In vijf

hotels verbleef ik een nacht of twee. Ik keek tot in de kleinste details hoe het is om in een C-hotel te logeren en gaf aansluitend adviezen en werkpunten om het verblijf te optimaliseren. Meteen een droomopdracht. En toen viel het stil." Dat het ondernemerschap mensen steeds weer voor onverwachte uitdagingen stelt, is een understatement. Starters werken gedetailleerde businessplannen uit, netwerken, volgen prospecten op, zetten de communicatielijnen uit, stellen concrete doelen op. Tussendoor optimaliseren ze de aangeboden producten of diensten of stemmen ze deze verder af op diverse doelgroepen. Ook het bepalen van een aanvaardbare prijs voor een product of dienst is essentieel.

Passie houdt stand

Sarah: "Tijdens de opstartfase was ik in de eerste plaats vooral opgetogen dat ik kon doen wat ik wou doen. Bovendien werkte ik enkel en alleen hieraan en nam ik niet de tijd om echt te ondernemen en nieuw cliënteel aan te trekken. De conclusie: mijn tarief lag veel te laag." Momenteel is Sarah bediende bij een softwarebedrijf en dat doet klaarblijkelijk deugd. Even weg van de horeca. "Ik beschouw De Inhoudstafel allesbehalve als een afgesloten hoofdstuk. Bovendien heb ik nu de luxe om op een gematigd tempo mijn activiteiten te herdenken."