



		BLZ
HOOFDSTUK	1	DE GASTVRIJE RECEPTIONIST
	1.1.	Inleiding
	1.2.	Hospitality services
	1.3.	Hospitality is een experience, een beleving!
	1.4.	Jij als gastheer/gastvrouw
	1.5.	De fysieke en sociale omgeving als onderdeel van gastvrijheid
	1.6.	Samenvatting
HOOFDSTUK	2	DE WERELD VAN DE HOTELLERIE
	2.1.	Inleiding
	2.2.	De verkoop van een hotelexperience: omnichanneling
	2.3.	Sterren en reviews
	2.4.	Hotelkamers
	2.5.	Logiesbasis
	2.6.	Brancheorganisatie
	2.7.	Marktontwikkelingen
	2.8.	Trends
	2.9.	Samenvatting
HOOFDSTUK	3	HOTELORGANISATIE
	3.1.	Inleiding
	3.2.	Rooms division
	3.3.	Food & Beverage
	3.4.	Niet-operationele afdelingen
	3.5.	Samenvatting
HOOFDSTUK	4	ELKE GAST ZIJN EIGEN WENS
	4.1.	Inleiding
	4.2.	De gast centraal: guest centricity en experience
	4.3.	Leisure en corporate guests
	4.4.	Guest history en profile
	4.5.	Samenvatting
HOOFDSTUK	5	DE HOTELMARKT IN NEDERLAND
	5.1.	Inleiding
	5.2.	Kenmerken van de Nederlandse hotelmarkt
	5.3.	Hotelketens en hotelbrands in Nederland
	5.4.	Samenvatting
HOOFDSTUK	6	DE INTERNATIONALE HOTELMARKT
	6.1.	Inleiding
	6.2.	Een internationaal team van hospitality professionals
	6.3.	Internationale hotelformules leisure
	6.4.	Luxury hotelmarkt: hotels met een eigen identiteit
	6.5.	De internationale corporate markt – de zakelijke markt
	6.6.	Samenvatting



HOOFDSTUK	7	TOERISTISCH NEDERLAND	107
	7.1.	Inleiding	107
	7.2.	Holland passies voor buitenlandse bezoekers	112
	7.3.	Passie voor Noord-Nederland	114
	7.4.	Passie voor Oost-Nederland	116
	7.5.	Passie voor West-Nederland	118
	7.6.	Passie voor Zuid-Nederland	120
	7.7.	Samenvatting	121
HOOFDSTUK	8	DE RECEPTIONIST EN DE GUEST JOURNEY	125
	8.1.	Inleiding	125
	8.2.	De guest journey	127
	8.3.	De guest journey en de gastgroepen	128
	8.4.	Pre-stay	130
	8.5.	Stay	137
	8.6.	Post-stay	139
	8.7.	De frontofficemedewerker en de guest journey	140
	8.8.	Samenvatting	142
HOOFDSTUK	9	PRE-STAY: INSPIRATIE EN DROMEN	147
	9.1.	Inleiding	147
	9.2.	Hoe laat de gast zich inspireren?	149
	9.3.	Hotellerie: commercieel inspireren	152
	9.4.	Inspirerend vervoer	155
	9.5.	Inspirerende bestemmingen	156
	9.6.	Samenvatting	157
HOOFDSTUK	10	PRE-STAY: ZOEKEN, BESLISSSEN EN BOEKEN	161
	10.1.	Inleiding	161
	10.2.	Kamerprijzen	163
	10.3.	Zoekmachines en bronnen	165
	10.4.	Online guest journey search	166
	10.5.	Besluitvormingsproces	168
	10.6.	De boeking	174
	10.7.	Preferenties en essenties	178
	10.8.	Verzekeringen	179
	10.9.	Van boekingsoverzicht/reserveringsbevestiging naar factuur	186
	10.10.	Online gastgegevens en betalingen via internet	191
	10.11.	De reisvoorbereiding: Travel essentials	193
	10.12.	Samenvatting	197



			BLZ
HOOFDSTUK	11	HET INCHECKEN VAN GASTEN	201
	11.1.	Inleiding	201
	11.2.	Ontvangen van gasten	202
	11.3.	Vorbereiden van de check-in & pre-arrival check-in services	204
	11.4.	Check-in: de standaardprocedure	205
	11.5.	Check-in leisure individual guests	211
	11.6.	Check-in leisure group guests	215
	11.7.	Check-in corporate individual guests	220
	11.8.	Check-in corporate group guests	225
	11.9.	Walk-in	228
	11.10.	Samenvatting	230
HOOFDSTUK	12	STAY: HOTELVERBLIJF & GUEST CARE	233
	12.1.	Inleiding	233
	12.2.	Internationale gasten in het hotel	234
	12.3.	Problemen en klachten tijdens het hotelverblijf	240
	12.4.	Een veilig hotelverblijf	248
	12.5.	Een duurzaam hotelverblijf	256
	12.6.	Samenvatting	259
HOOFDSTUK	13	STAY: GASTEN UITCHECKEN	261
	13.1.	Inleiding	261
	13.2.	Vorbereidingen check-out	262
	13.3.	Check-out standaardprocedure	262
	13.4.	Betalingswijzen en begrippen	264
	13.5.	Bijzondere situaties bij check-out	265
	13.6.	Samenvatting	265
HOOFDSTUK	14	POST STAY: AFTERSALES EN RELATIEBEHEER	269
	14.1.	Inleiding	269
	14.2.	Gastenbinding structureel organiseren	270
	14.3.	Post stay: relatiebeheer	271
	14.4.	Guest loyalty programmes	273
	14.5.	Gastdata	274
	14.6.	Jouw gast als ambassadeur	280
	14.7.	Samenvatting	283
HOOFDSTUK	15	EEN NIEUWE CUSTOMER JOURNEY: EEN VERRASSEND NIEUW ARRANGEMENT	285
	15.1.	Inleiding	285
	15.2.	Gastenwens	287
	15.3.	Trends en ontwikkelingen in de markt	288
	15.4.	Passend aanbod	293
	15.5.	Calculatie	296
	15.6.	Promotie	300
	15.7.	Samenvatting	302
BIJLAGE	1	KWALIFICATIEDOSSIER TRAVEL, LEISURE & HOSPITALITY	305