

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	INTRODUCTIE REISLEIDING	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Geschiedenis van de reisleiding	14
	1.3.	Toeristische bedrijfskolom	15
	1.4.	Pakketreizen	16
	1.5.	Pakketreizen en bestemmingen	21
	1.6	Pakketreizen en doelgroepen	23
	1.7	Pakketreizen en soorten reisleiding	27
	1.8	Ben jij geschikt als reisleider?	33
HOOFDSTUK	2	DE TOUROPERATOR INSTRUCTIE	37
	2.1.	Inleiding	37
	2.2.	Solliciteren, hoe werkt het?	39
	2.3.	Touroperatorinstructie	42
	2.4.	Reisleiding in contact met de touroperator	44
	2.5.	Touroperator kenmerken en kwaliteiten	45
	2.6.	Hoe laat de touroperator zichzelf zien?	46
	2.7.	Jouw uitstraling	49
	2.8	Vorbereidingen thuis	52
	2.9	De hotelinformatiemap	53
	2.10	Hoe komt de gast op zijn bestemming aan zijn informatie?	59
HOOFDSTUK	3	KENNISMAKEN MET DE BESTEMMING EN ONTVANGST VAN GASTEN	63
	3.1.	Inleiding	63
	3.2.	Kennismaken met de bestemming	63
	3.3.	Organisatie van transfers op aankomstdagen	68
	3.4.	De welkomstenvelop of de welkomst app	73
	3.5.	Aankomsttransfer: doel en reisbeleving	74
	3.6	Vertrektransfer: van hotels naar luchthaven	80
	3.7	Presentatietechnieken en het gebruik van de microfoon	82
	3.8	Structuur van je transferpraatje	85
	3.9	Commercieel handelen: uitnodigen voor de welkomstbijeenkomst	86

HOOFDSTUK	4	DE WELKOMSTBIJEENKOMST	89
	4.1.	Inleiding	89
	4.2.	De locatie van de welkomstbijeenkomst	89
	4.3.	Een logische opbouw van de welkomstbijeenkomst	90
	4.4.	De inhoud van de welkomstbijeenkomst uitgewerkt	92
	4.5	Commercieel handelen en ondernemend afsluiten	94
	4.6	Autohuur: extra inkomsten	100
	4.7	Extra service: het aanbieden van kortingen en speciale dienstverlening	104
	4.8	Reisbeleving	105
	4.9	Excursieverwerking	107
HOOFDSTUK	5	GROEPSDYNAMICA: PSYCHOLOGIE VAN GROEPEN	111
	5.1.	Inleiding	111
	5.2.	Groepsprocessen	112
	5.3.	Reisleiding bij groepsreizen	117
	5.4.	Hoe begeleid je een reisgezelschap?	118
	5.5.	Wat zou jij doen? Omgaan met moeilijke deelnemers	120
	5.6.	Reisleiding bij jongerenreizen	121
	5.7	Klachten over reisleiding	126
HOOFDSTUK	6	HET BEZOEKUUR VAN DE REISLEIDER	133
	6.1.	Inleiding	133
	6.2.	Bezoekmomenten	134
	6.3.	Vorbereiding van het spreekuur	136
	6.4.	De gast wil praktische informatie over het hotel en omgeving	137
	6.5.	De gast wil iets boeken en reserveren of huren	140
	6.6.	De gast komt met kleine klachten en opmerkingen naar jouw bezoekuur	144
	6.7.	Oplossingen aanbieden bij de eerste klachten	145
	6.8.	Afsluiten van het spreekuur	146

HOOFDSTUK	7	PROBLEMEN EN KLACHTEN; OEPS, WAT NU?	153
	7.1.	Inleiding	153
	7.2.	Reisverzekering en reisleiding: wat is jouw rol?	154
	7.3.	Problemen voor alle toeristen op bestemming: calamiteiten	158
	7.4.	Problemen bij aankomst op de vakantiebestemming	164
	7.5.	Problemen bij de accommodatie	166
	7.6.	Overboekingen	169
	7.7.	Verlies en diefstal	171
	7.8.	Ziek, zwak en misselijk	172
	7.9.	Klachten afhandelen	175
	7.10.	Welke stappen doorloopt de reiziger bij klachten?	179
	7.11.	Hoe reageer je op problemen?	181
	7.12.	De telefoon gaat ... wat nu?	185
HOOFDSTUK	8	BACKOFFICEWERKZAAMHEDEN	193
	8.1.	Inleiding	193
	8.2.	De werkplanning van een reisleiding	194
	8.3.	Productontwikkeling	198
	8.4.	Advertentie maken van de eigen excursie	201
	8.5.	Administratieve en financiële werkzaamheden	202
	8.6.	Reviews van gasten verzamelen en plaatsen op beoordelingssite	206
HOOFDSTUK	9	EXTRA SERVICE; REISLEIDING ALS CITY GUIDE	221
	9.1.	Inleiding	221
	9.2.	Vorbereiden en organiseren van een citytour	221
	9.3.	Een voorbeeld van het eiland Skiathos	225
	9.4.	Een voorbeeld in de Spaanse stad Malaga	227
	9.5.	In de stad Barcelona als City guide	228
	9.6.	Bedenk zelf een Urban tour	229
	9.7.	Beoordeling van een Citytour	233