

INTRODUCTIE ZAKENREIZEN
15
DEEL A THEORIE MET VERWERKING

HOOFDSTUK	1	ZAKENREIZEN: EEN KENNISMAKING	19
	1.1.	Inleiding	19
	1.2.	Een zakenreis	20
	1.3.	Zakenreizigers	22
	1.4.	De markt voor business travel	24
	1.5.	Zakenreizen 2.0	26
	1.6.	Samenvatting en begrippen	28
HOOFDSTUK	2	BUSINESS MODEL TRAVEL MANAGEMENT	31
	2.1.	Inleiding	31
	2.2.	Travel management companies	34
	2.3.	Global en local	37
	2.4.	Business model consolidators, online ticketverkopers en OTA's	43
	2.5.	Business model global travel management companies	44
	2.6.	Samenvatting en begrippen	46
HOOFDSTUK	3	PRODUCTEN EN DIENSTEN	49
	3.1.	Inleiding	49
	3.2.	Trip planning	50
	3.3.	Services	54
	3.4.	Booking	56
	3.5.	Expense management	57
	3.6.	End-to-end benefits	57
	3.7.	Samenvatting en begrippen	59
HOOFDSTUK	4	KLANTPROFIEL EN GEPERSONALISEERD REISADVIES	63
	4.1.	Inleiding	63
	4.2.	Persona Fred	64
	4.3.	Samenvatting en begrippen	67
HOOFDSTUK	5	TRAVEL POLICY EN REISAANVRAAG	69
	5.1.	Inleiding	69
	5.2.	Corporate travel policy	70
	5.3.	Samenvatting en begrippen	72
HOOFDSTUK	6	VEILIGE EN VERANTWOORDE ZAKENREIZEN	79
	6.1.	Inleiding	79
	6.2.	Het reisprotocol	80
	6.3.	Mobiele zakenreisrisico's	82
	6.4.	Travel risk solutions en zakenreisverzekeringen	83
	6.5.	Verantwoorde zakenreizen	84
	6.6.	Samenvatting en begrippen	85



HOOFDSTUK	7	AIRLINES EN AIRPORTS	89
	7.1	Inleiding	89
	7.2.	Airport customer experiences	90
	7.3.	Airports of the world	91
	7.4.	Airline customer experiences	93
	7.5.	Airlines of the world	98
	7.6.	Lowcost airlines in Europa	106
	7.7.	Lowcost airlines of the world	107
	7.8.	Samenvatting en begrippen	109
HOOFDSTUK	8	BUSINESS HOTELS	113
	8.1.	Inleiding	113
	8.2.	Hotelselectie	114
	8.3.	Hoteltarieven	116
	8.4.	Hotelgroepen	118
	8.5.	Luxury hotels en businesshotels voor de zakenreizigers 2.0	124
	8.6.	Samenvatting en begrippen	125
HOOFDSTUK	9	REISDOCUMENTEN	129
	9.1.	Inleiding	129
	9.2.	Paspoort en identiteitskaart	130
	9.3.	Advance passenger information en travel authorizations	131
	9.4.	Visa	131
	9.5.	Aanvraagprocedure van een visum voor China, een voorbeeld	132
	9.6.	Samenvatting en begrippen	135
HOOFDSTUK	10	TRIPPLAN & ITINERARY	137
	10.1.	Inleiding	137
	10.2.	Tripplanning	138
	10.3.	Itinerary	139
	10.4.	Samenvatting en begrippen	145
HOOFDSTUK	11	HIGH SPEED TRAIN SERVICES	147
	11.1.	Inleiding	147
	11.2.	Thalys en Eurostar	148
	11.3.	ICE International	149
	11.4.	Verkoop zakelijke markt	150
	11.5.	Samenvatting en begrippen	153
HOOFDSTUK	12	CARRENTAL EN TAXISERVICES	155
	12.1.	Inleiding	155
	12.2.	Carrentals	156
	12.3.	Carrental services	158
	12.4.	Taxi's zakelijke markt	159
	12.5.	Samenvatting en begrippen	160



			BLZ
HOOFDSTUK	13	RESERVERING EN BETALING	163
	13.1.	Inleiding	163
	13.2	Reserveringen	164
	13.3.	Tickets en vouchers	165
	13.4.	Wijzigen en annuleren	168
	13.5.	Betalen	172
	13.6.	Samenvatting en begrippen	173
HOOFDSTUK	14	FARES	175
	14.1.	Inleiding	175
	14.2.	Luchtvaarttarieven algemeen	176
	14.3.	Fare families/branded fares	178
	14.4.	Lage tarieven	179
	14.5.	Corporate fares	181
	14.6.	Smart fares	182
	14.7.	Fare calculation	183
	14.8.	Aanbiedingen	184
	14.9.	Samenvatting en begrippen	188
HOOFDSTUK	15	WETTELIJKE REGELINGEN	191
	15.1.	Inleiding	191
	15.2.	Richtlijn EU 2015/2302 pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen	192
	15.3.	Werkkostenregeling	193
	15.4.	EU verordening 261/2004 vluchtvertraging	194
	15.5.	Regeling dienstreizen overheid	195
	15.6.	Code reisaanbiedingen	198
	15.7.	Samenvatting en begrippen	200
HOOFDSTUK	16	ZAKELIJKE TOPOGRAFIE	203
	16.1.	Inleiding	203
	16.2.	Congressteden	206
	16.3.	Zakelijke bestemmingen: Amsterdam	207
	16.4.	Zakelijke bestemmingen: Brussel	209
	16.5.	Zakelijke bestemmingen: Londen	210
	16.6.	Zakelijke bestemmingen: Parijs	213
	16.7.	Zakelijke bestemmingen: Frankfurt	214
	16.8.	Zakelijke bestemmingen: Madrid	216
	16.9.	Samenvatting en begrippen	218



HOOFDSTUK	17	MICE	219
	17.1	Inleiding	219
	17.2.	Meetings	221
	17.3.	Incentives	222
	17.4.	Congressen	223
	17.5.	Events	225
	17.6.	Trends in MICE	226
	17.7.	MICE-offerte	227
	17.8.	Samenvatting en begrippen	228
HOOFDSTUK	18	LUCHTVAARTTRENDS	231
	18.1.	Inleiding	231
	18.2.	Allianties	232
	18.3.	De flight experience	234
	18.4.	Future traveller tribes 2030: Beyond air travel	236
	18.5.	Luchtvaarttrends	239
	18.6.	Samenvatting en begrippen	240
HOOFDSTUK	19	HOTELTRENDS	243
	19.1.	Inleiding	243
	19.2.	Robotcommunicatie	244
	19.3.	De zelfstandige hotelgast	245
	19.4.	Het hotel van de toekomst	246
	19.5.	Hoteltrends	247
	19.6.	Samenvatting en begrippen	252
HOOFDSTUK	20	BUSINESS TRAVEL TECHNOLOGY TRENDS	255
	20.1.	Inleiding	255
	20.2.	Internet of things (IOT)	256
	20.3.	Virtual reality (VR)	256
	20.4.	Big data	257
	20.5.	ICT, automatisering en artificial intelligence	257
	20.6.	Favoriete apps bij de zakenreiziger	258
	20.7.	Samenvatting en begrippen	259
HOOFDSTUK	21	TRAVELPORT SMARTPOINT: INTRODUCTIE	261
	21.1.	Inleiding	261
	21.2.	Sign-on/sign-off	261
	21.3.	Regels	264
	21.4.	Andere Travelport applicaties	264
	21.5.	Samenvatting en begrippen	266



			BLZ
HOOFDSTUK	22	TRAVELPORT SMARTPOINT: BASISBOEKING	267
	22.1.	Inleiding	267
	22.2.	Availability: opvragen beschikbaarheid	267
	22.3.	Opties in het availabilityscherm	274
	22.4.	Boeken van een segment: selling	276
	22.5.	Verplichte velden	281
	22.6.	Opslaan en ignoren	290
	22.7.	Een boeking en de rol van de airline	291
	22.8.	Vendor locator	292
	22.9.	Simultaneous changes	293
	22.10.	Retrieven	293
	22.11.	Fares	295
	22.12.	Samenvatting en begrippen	303
HOOFDSTUK	23	TRAVELPORT SMARTPOINT: OPTIONELE VELDEN	305
	23.1.	Inleiding	305
	23.2.	Mileage membership	305
	23.3.	Form of payment	307
	23.4.	Service information	308
	23.5.	Seating	312
	23.6.	Informatie over vluchten en luchthavens	314
	23.7.	Remarks	316
	23.8.	Samenvatting en begrippen	321
HOOFDSTUK	24	TRAVELPORT SMARTPOINT: FARES & QUOTES	323
	24.1.	Inleiding	323
	24.2.	Aandachtspunten voor de zakenreiziger	323
	24.3.	Notes, rules, voorwaarden	323
	24.4.	De fare display	325
	24.5.	De belangrijkste rules	328
	24.6.	Werken met fares vanuit de fare display	339
	24.7.	Werken met fares vanuit de flight shopping search	343
	24.8.	Werken met fares vanuit het smartpanel	344
	24.9.	Filed fare data	347
HOOFDSTUK	25	TRAVELPORT SMARTPOINT: AFTER SALES	349
	25.1.	Inleiding	349
	25.2.	Annuleren en wijzigen van vluchten	349
	25.3.	Actiecodes, statuscodes en adviescodes	351
	25.4.	Queues	353
	25.5.	Herhaling: apps	357

**DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN**

PRAKTIJKOPDRACHT 1 ZAKENREIZEN	361
Deelopdracht 1 Opstellen reisvoorstel	363
Deelopdracht 2 Opstellen reisvoorstel	367
Deelopdracht 3 Opstellen reisvoorstel	368
Deelopdracht 4 Boeking vastleggen	370
Deelopdracht 5 Boeking vastleggen	370
Deelopdracht 6 Externe nieuwsbrief maken (voor je klanten)	372
Deelopdracht 7 Interne nieuwsbrief maken (voor je collega's)	372

0.1. INLEIDING

In het MBO hebben scholen/leerlingen te maken met keuzedelen. Deze keuzedelen hebben als doel:

- Flexibilisering van onderwijs
- Talentontwikkeling en doorstroming van leerlingen

Per keuzedeel hebben we een boek ontwikkeld. Elk boek is opgezet als een leerwerkboek met theorie/verwerking en praktijk in één. Het geeft houvast en biedt een leidraad voor theoretisch (kennis/vaardigheden) en praktijkgericht (kerntaken/werkprocessen) onderwijs. De opbouw van het boek:

- Deel A: Theoriehoofdstukken met verwerkingsopdrachten;
- Deel B: Praktijkopdracht die op school en/of in de BPV uitgevoerd kan worden;
- Deel C: Eventuele bijlagen.

0.2. KEUZEDEEL

Dit keuzeboek is gericht op de exameneisen van het keuzedeel **Zakenreizen (K0135)**. Het keuzedeel telt **240** SBU's (studiebelastingsuren). Hieronder vind je meer informatie over de inhoud en opbouw van het keuzedeel.

DEEL A: THEORIE EN VERWERKING

De in het keuzedeel vermelde theoretische eisen op het gebied van kennis en vaardigheden worden in de theoriehoofdstukken behandeld. Opdrachten zorgen voor verwerking van de lesstof. Aan het einde van elk hoofdstuk vind je een begrippenlijst. De onderwerpen die in dit boek aan de orde komen zijn o.a.:

- Klanttypen en verwachtingen van klanten
- Omgaan met cultuurverschillen
- Luchtvaarttarieven
- Internationale richtlijnen en procedures in de reisbranche
- Wet- en regelgeving
- Bedrijfsspecifieke leverancierssystemen
- Boekingsprocedures en –voorwaarden
- Topografische kennis van meest gangbare zakenreisbestemmingen

DEEL B: PRAKTIJKOPDRACHT

De in het keuzedeel vermelde praktische eisen op het gebied van kerntaken en werkprocessen worden in de praktijkopdracht behandeld. Deze praktijkopdracht bevat een praktische invulling van een praktijkexamen. De kerntaken/werkprocessen cq. praktijkopdracht die in dit boek aan de orde komt is:

- Praktijkopdracht **De zakenreisadviseur** is gebaseerd op:
 - Kerntaak 1: Voert de specifieke werkzaamheden van een zakenreisadviseur uit
 - Werkproces 1: Verkoopt maatwerkpakket aan de zakelijke klant
 - Werkproces 2: Legt boeking of wijziging vast in het GDS/CRS systeem
 - Werkproces 3: Volgt trends en ontwikkelingen op de zakelijke reismarkt en houdt kennis bij

DEEL C: BIJLAGEN