INHOUDSOPGAVE

			BLZ
HOOFDSTUK	1	DE TOUROPERATOR INSTRUCTIE	11
	1.1	Inleiding	11
	1.2	Solliciteren, hoe werkt het?	13
	1.3	Touroperatorinstructie	16
	1.4	Reisleiding in contact met de touroperator	18
	1.5	Touroperator kenmerken en kwaliteiten	19
	1.6	Hoe laat de touroperator zichzelf zien?	20
	1.7	Jouw uitstraling	23
	1.8	Voorbereidingen thuis	26
	1.9	De hotelinformatiemap	27
	1.10	Hoe komt de gast op zijn bestemming aan zijn informatie?	33
HOOFDSTUK	2	KENNISMAKEN MET DE BESTEMMING EN ONTVANGST VAN GASTEN	37
	2.1	Inleiding	37
	2.2	Kennismaken met de bestemming	37
	2.3	Organisatie van transfers op aankomstdagen	42
	2.4	De welkomstenvelop of de welkomst app	47
	2.5	Aankomsttransfer: doel en reisbeleving	48
	2.6	Vertrektransfer: van hotels naar luchthaven	54
	2.7	Presentatietechnieken en het gebruik van de microfoon	56
	2.8	Structuur van je transferpraatje	59
	2.9	Commercieel handelen: uitnodigen voor de welkomstbijeenkomst	60
HOOFDSTUK	3	DE WELKOMSTBIJEENKOMST	63
	3.1	Inleiding	63
	3.2	De locatie van de welkomstbijeenkomst	63
	3.3	Een logische opbouw van de welkomstbijeenkomst	64
	3.4	De inhoud van de welkomstbijeenkomst uitgewerkt	66
	3.5	Commercieel handelen en ondernemend afsluiten	68
	3.6	Autohuur: extra inkomsten	74
	3.7	Extra service: het aanbieden van kortingen en speciale dienstverlening	78
	3.8	Reisbeleving	79
	3.9	Excursieverwerking	81

HOOFDSTUK	4	PROBLEMEN EN KLACHTEN; OEPS, WAT NU?	85
	4.1	Inleiding	85
	4.2	Reisverzekering en reisleiding: wat is jouw rol?	86
	4.3	Problemen voor alle toeristen op bestemming: calamiteiten	90
	4.4	Problemen bij aankomst op de vakantiebestemming	96
	4.5	Problemen bij de accommodatie	98
	4.6	Overboekingen	101
	4.7	Verlies en diefstal	103
	4.8	Ziek, zwak en misselijk	104
	4.9	Klachten afhandelen	107
	4.10	Welke stappen doorloopt de reiziger bij klachten?	111
	4.11	Hoe reageer je op problemen?	113
	4.12	De telefoon gaat … wat nu?	117