

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A COMMERCIËLE HANDELINGEN

INLEIDING	COMMERCIËLE FUNCTIE		13
HOOFDSTUK	1	COMMERCIËLE HOUDING EN PRESENTATIE	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Doelstellingen	16
	1.3.	Het nieuwe verkopen in TLH	16
	1.4.	Commercieel handelen	21
	1.5.	Commercieel presenteren van bedrijf (branding)	32
	1.6.	Persoonlijk presenteren (personal branding)	37
	1.7.	Begrippen	43
	1.8.	Herhalingsopdracht	44
	1.9.	Caseopdracht	44
	1.10.	Praktijkopdracht	47
HOOFDSTUK	2	MARKTONDERZOEK	49
	2.1.	Inleiding	49
	2.2.	Doelstellingen	49
	2.3.	Marktonderzoek	50
	2.4.	Onderzoeksmethoden: fieldresearch en deskresearch	55
	2.5.	Voorbeelden onderzoek	58
	2.6.	SWOT-analyse	76
	2.7.	Begrippen	78
	2.8.	Herhalingsopdracht	79
	2.9.	Caseopdracht	80
	2.10.	Praktijkopdracht	81
HOOFDSTUK	3	PRODUCTONTWIKKELING TLH-PRODUCTEN	83
	3.1.	Inleiding	83
	3.2.	Doelstellingen	83
	3.3.	De doelgroep en marktsegmentatie	84
	3.4.	Assortiment voor travel, leisure, hospitality (TLH)	94
	3.5.	Productontwikkeling van arrangementen	101
	3.6.	Prijsbepaling	107
	3.7.	Begrippen	117
	3.8.	Herhalingsopdracht	118
	3.9.	Caseopdracht	118
	3.10.	Praktijkopdracht	120
HOOFDSTUK	4	PROMOTIE EN VERKOPEN (SALES)	121
	4.1.	Inleiding	121
	4.2.	Doelstellingen	121
	4.3.	Communicatietrends	122
	4.4.	Promotie	127
	4.5.	Offline promotie-instrumenten	139

	4.6.	Online promotie-instrumenten	145
	4.7.	Verkoopgesprek (acquisitiegesprek)	152
	4.8.	Verkoopofferte	153
	4.9.	Promotieplan	155
	4.10.	Begrippen	157
	4.11.	Herhalingsopdracht	159
	4.12.	Caseopdracht	160
	4.13.	Praktijkopdracht	160
HOOFDSTUK	5	PRAKTIJKOPDRACHT	161
	5.1.	Inleiding	161
	5.2.	Case: een reisbureau beginnen in Boxtel?	161
	5.3.	Deelopdracht 1: analyse van gegevens	161
	5.4.	Deelopdracht 2: commerciële kansen	163
DEEL B		INLEIDING MARKETING	
HOOFDSTUK	6	INLEIDING MARKETING	167
	6.1.	Inleiding	167
	6.2.	Doelstellingen	167
	6.3.	Begrip marketing	168
	6.4.	Aandachtspunten binnen de marketing	169
	6.5.	Het marketingnetwerk	172
	6.6.	De marketinginstrumenten	175
	6.7.	De bedrijfsformule	179
	6.8.	Voorbeeld bedrijfsformule	180
	6.9.	Marketing en communicatie 3.0	181
	6.10.	Begrippen	191
	6.11.	Herhalingsopdracht	192
	6.12.	Caseopdracht	192
	6.13.	Praktijkopdracht	194